

## JONGERENINFORMATIE- EN -ADVIESWERK

Gepubliceerd met de steun van:  
De Ambrassade  
Vereniging Vlaamse Jeugddiensten



Al het mogelijke werd gedaan om de informatie in dit boek zo juist en actueel te maken als kan.  
Auteur of uitgever kunnen niet verantwoordelijk gesteld worden voor mogelijke nadelen die  
lezers door eventuele onvolkomenheden in het boek zouden ondervinden.

Willy Faché (Red.)

# Jongereninformatie- en -advieswerk

Garant

---

Antwerpen-Apeldoorn

Willy Faché (Red.)  
Jongereninformatie- en -advieswerk  
Antwerpen – Apeldoorn  
Garant  
2016  
269 blz. – 24 cm  
ISBN 978-90-441-3370-7  
D/2015/5779/109  
NUR

Omslagontwerp: Danni Elskens | Koloriet

© Willy Faché & Garant-Uitgevers nv  
Alle rechten voorbehouden. Behoudens de uitdrukkelijk bij wet bepaalde uitzonderingen  
mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een  
geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, op welke wijze ook,  
zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming  
van de auteurs en van de uitgever.

*Garant*  
Somersstraat 13-15, B-2018 Antwerpen  
Koninginnelaan 96, NL-7315 EB Apeldoorn  
www.garant-uitgevers.be      info@garant.be  
www.garant-uitgevers.nl      info@garant-uitgevers.nl

---

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>1. Inleiding. Jongereninformatie- en -advieswerk</b>	<b>9</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>2. Ontstaan en evolutie van de jongereninformatie- en -adviescentra</b>	<b>21</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>3. Jongerenonthaal binnen het kader van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk</b>	<b>41</b>
<i>Ludo Serrien en Kris Stas</i>	
<b>4. Jeugd(werk)beleid en jeugdinformatie van de Vlaamse gemeentebesturen</b>	<b>61</b>
<i>Guy Redig</i>	
<b>5. Informatie &amp; advies in het Nederlandse jongerenwerk</b>	<b>87</b>
<i>Judith Metz</i>	
<b>6. Nederlands concept “JIMMY”, jongereninformatiemedewerker</b>	<b>109</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>7. Motiveringen van initiatiefnemers van innovatieve vormen van jongerenhulpverlening in de USA, Canada en West-Europa</b>	<b>119</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>8. Jongereninformatie- en adviescentra zijn een voorbeeld van sociale innovatie</b>	<b>143</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>9. Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet. Hoe de aard en de toegankelijkheid van laagdrempelige jongerenhulpverlening afstemmen op de doelgroep?</b>	<b>169</b>
<i>Itte Van Hecke en Sandra Beelen</i>	
<b>10. Wanneer en hoe doorverwijzen?</b>	<b>189</b>
<i>Willy Faché</i>	

<b>11. Informatiepraktijken van stadsjongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden</b>	<b>199</b>
<i>Ruth Soenen</i>	
<b>12. Ondersteuning van de deskundigheidsbevordering in het jongereninformatie- en -advieswerk</b>	<b>219</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>13. Jeugdinformatiebeleid van de Vlaamse Overheid en rol van De Ambrassade</b>	<b>235</b>
<i>Peter Verdonck, Line Ostyn, Marian Michiels en Sofie Iserbyt</i>	
<b>14. Van folders via jongerengidsen naar een jongerenwebsite</b>	<b>251</b>
<i>Willy Faché</i>	
<b>Auteurs</b>	<b>267</b>

---

## Voorwoord

Vele sectoren, die rechtstreeks met jongeren werken, zoals het jeugdwerk, jeugdhulpverlening, bibliotheken en onderwijs komen in aanraking met informatie- en hulpvragen van kinderen en jongeren. Maar gaan op die informatie- en hulpvragen vaak in op een *impliciete* wijze.

Het was midden de jaren zestig dat zich internationaal binnen het jeugdwelzijns- werk een nieuw terrein aftekende, dat *expliciet* aandacht besteedde aan die informatie- en adviesbehoeften van kinderen en jongeren.

Het was Willy Faché, die met vrijwillige medewerking van psychologen, pedagogen, juristen, psychiaters, medici en maatschappelijke werkers, het initiatief nam tot de creatie van het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum, Info-Jeugd. Vandaag wist hij opnieuw een aantal praktijkdeskundigen en wetenschappers te enthousiasmeren om mee te werken aan het eerste Nederlandstalige handboek over jongereninformatie – en advieswerk. De auteurs die vanuit hun jongereninformatie- en adviespraktijk en -onderzoek konden putten, plaatsen in dit boek de ontwikkelingen en diverse visies in een verhelderend theoretisch en praktijkkader.

Het is een handboek geworden voor al wie met jongeren in contact komt en vanuit een vertrouwensband met jongeren werkt, waardoor die met vragen in verband met hun persoonlijke leven komen.

Het boek loodst ons o.a. doorheen het ontstaan en de evolutie van de jongereninformatie en -adviescentra, toont verschillende jeugdinformatieconcepten en projecten die in Vlaanderen en Nederland heel wat in beweging zetten, maakt zelfs de oversteek naar de USA en Canada om te inspireren rond innovatieve vormen van jongerenhulpverlening en verrast met informatiepraktijken van stadsjongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden.

Jeugdinformatie en -advies zijn hulp op maat van kinderen en jongeren, die vertrekt vanuit hun noden en hen betreft bij de totstandkoming van de informatie- en adviesverlening en informatieproducten. Jeugdinformatie is hierbij een belangrijke eerste stap, die ervoor zorgt dat kinderen en jongeren zelf keuzes kunnen maken op scharniermomenten in hun ontwikkeling. Jeugdinformatie zorgt ervoor dat kinderen en jongeren meer zullen participeren aan de samenleving en zo verstevigen we hun

maatschappelijke positie en dragen we bij aan hun competenties om hun leven zelf in handen te nemen.

“Het bos en de bomen”, daarover gaat het bij jeugdinformatie en -advies. Er voor zorgen dat kinderen en jongeren doorheen de vele websites, brochures, folders, methodiekenbundels, hun weg vinden, en een antwoord op hun vragen, en de juiste begeleiding en advies op maat krijgen. Maar ook voor jeugdinformatie- en advieswerkers is het quasi onmogelijk om het bos door de bomen te zien in het brede landschap van jeugdinformatie, jongerenadvies, jeugdhulpverlening en jongerenbegeleiding.

Dit boek is een uniek overzicht van bomen en vormt een prachtig bos, een sterke ondersteuning voor al wie met jongeren werkt en ernaar streeft om kinderen en jongeren in hun kracht te zetten.

De Ambrassade wenste de uitgave van dit boek mee mogelijk te maken, vanuit onze missie, het jeugdwerk, jeugdinformatie  het jeugdbeleid te ondersteunen en de positie van kinderen en jongeren in de samenleving te versterken.

Omdat het jeugdwerk en de brede jeugdsector soms wat stevig  eheugensteuntjes nodig hebben en trots mogen zijn op het verleden en de hedendaagse theoretische en praktijkkaders die we uitbouwen om kinderen en jongeren samen te versterken.

Grote dank aan Willy Faché voor de onuitputtelijke volharding en overtuigingskracht om dit boek te realiseren.

*Eva Vereecke*

*Directeur De Ambrassade*

2015



# 1.

---

## Inleiding: Jongereninformatie- en -advieswerk

*Willy Faché*

### 1. Inleiding

Vanaf de jaren zestig in vorige eeuw ontstonden in de VS, Canada en West-Europa innovatieve vormen van jongereninformatie- en -adviesverlening, als een antwoord op eigentijdse jeugdproblemen en een reactie op de destijds gangbare wijze van jeugdhulpverlening. Aanvankelijk werden deze innovatieve vormen, zoals Young People's Consultation Centres, jongereninformatiecentra, jongerenadviescentra, Releases, walk-in counseling centers, free clinics, hotlines, hoe verschillend ook van oorsprong en realisatie, alternatieve jeugdhulpverlening genoemd.

Die nieuwe vormen verschilden fundamenteel van het gevestigde jeugdhulpverleningssysteem zowel wat de doelgroep, de diagnostiek als de hulpverleningsprincipes en -methodes betreft. Een van de essentiële kenmerken heeft betrekking op de *lage toegangsdrempel* tot informatie en advies: om het even wie kan er terecht met om het even welke vraag, rechtstreekse toegankelijkheid, geen wachtlijsten, gunstige openingstijden, onmiddellijke, gratis, anonieme en vertrouwelijke hulpverlening. Verder wordt bij de hulpverlening uitgegaan van de hulpvrager met zijn hulpvraag en ligt de focus op informatie- en/of adviesverlening eventueel gecombineerd met emotionele ondersteuning. Voor behandelende, procesmatige hulpverlening wordt doorverwezen.

Waarschijnlijk zijn er in de geschiedenis van de sociale sector maar zelden sociale innovaties geweest die zo snel zijn geïntegreerd in het reguliere welzijnswerk, jongerenwerk of de jeugdhulpverlening (Sprinkhuizen, 2012).

Dit boek focust op de doelgroep, de motiveringen, de diagnostiek en de hulpverleningsprincipes en -methodes van het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederland en Vlaanderen sinds zijn ontstaan tot heden.

## 2. De functies jongereninformatie- en -advies en signalering

### 2.1 Jeugdinformatie

Jeugdinformatie verwijst naar een nieuwe functie die in het Vlaamse en Nederlandse (jeugd)welzijnsbeleid werd geïntroduceerd, respectievelijk in de loop der zestiger jaren in Vlaanderen (met het ontstaan van het jeugdinformatie- en -adviescentrum, Info-Jeugd in 1966 in Gent) en in Nederland in de loop der tachtiger jaren. Op Europees niveau ontstond overheidsaandacht voor jeugdinformatie (vertaling van 'youth information') in de loop van de jaren tachtig onder invloed van het Europees colloquium over 'Youth Information Centres' in Marly-le-Roi, georganiseerd door het 'Centre d'Information et de Documentation Jeunesse' in Parijs naar aanleiding van het Internationaal Jongeren Jaar in 1985 (zie uitvoerig hierover hoofdstuk 2).

Beleidsmatig en praktisch betekent jeugdinformatie volgens van der Linden en collega's (1993b, p.5):

- *'jeugdinformatie gaat uit van de behoeften, interesses en vragen van jongeren zelf, is cliëntgeoriënteerd door aan te sluiten op hun persoonlijke ervaringen en leefwereld, stelt eigen initiatief, inzet, mondigheid en verantwoordelijkheid van jongeren voorop, baseert zich op de zelfwerkzaamheid en zelfstandigheid die moderne jongeren kenmerkt en wil deze tegelijk bevorderen';*
- *'het gaat primair om informatie (kennis en inzicht) over een breed scala van onderwerpen betreffende de huidige – ingewikkelde – maatschappij en een vereiste is dat deze aan jongeren verstrekte informatie objectief, actueel, toegankelijk en betrouwbaar is';*
- *'jeugdinformatie stelt zich met name ten doel, door jonge mensen (gevraagd en ongevraagd) op het juiste moment van de juiste maatschappelijk-relevante informatie te voorzien, hen 'wegwijs' te maken in de samenleving, hen een beter inzicht te geven in wat er in 'de wereld te koop is', hen te activeren en hun onafhankelijkheid en eigen probleemoplossend vermogen te vergroten, hen in staat te stellen hun eigen keuzen te maken, hun maatschappelijke positie te versterken en, uiteindelijk, hun maatschappelijke participatie en integratie te bevorderen';*
- *'een tweede belangrijk doel is dat, door het tijdig en goed overdragen van de benodigde informatie, voorkomen kan worden dat jongeren 'uit de boot vallen' in de zin dat zij niet in (ernstige) persoonlijke en sociale problemen komen, m.a.w. jeugdinformatie heeft tevens een preventieve functie';*

De meeste informatieverlening gebeurt in eenmalige gesprekken. Het gesprek is de grondvorm van de hulpverleningssituatie, dat dikwijls verloopt in een dialogisch interactieproces, waarin informatie wordt toegesneden op de dagelijkse concrete le-

venssituatie van de jongere en in een begrijpelijke taal, om zo zijn bekwaamheid tot zelfbepaling te helpen versterken. Actueel gebruikt men eerder de term jongereninformatie in plaats van jeugdinformatie.

Naast informeren van jongeren in een face-to-face gesprek of via gedrukte media, speelt actueel informatie via internet in toenemende mate een rol bij jongeren. Vanaf 2000 werd het internet bereikbaar voor een steeds groter wordende groep jongeren. Het probleem voor jongeren is, het vinden van relevante, betrouwbare en eenduidig informatie. Faché bespreekt dit probleem in hoofdstuk 14 over de evolutie van informatiefolders naar een jongerenwebsite met gevalideerde informatie voor jongeren.

## 2.2 Jongerenadvies

Het begrip jongerenadvies werd bij het ontstaan van het eerste jongerenadviescentrum in Nederland in 1970 geïntroduceerd en later in Vlaanderen overgenomen bij het ontstaan van jongerenadviescentra naar Nederlands model.

Jongerenadvies wordt zowel in ruime als beperkte betekenis gebruikt. Voor de Lange en Rutjes (1994, p. 31) betekent advisering 'algemene informatie vertalen naar de individuele situatie van de jongere'.

In ruimere zin betekent jongerenadvisering een door de hulpvrager verwoord probleem zó met de hulpvrager bespreken, dat daaruit voor deze beter inzicht in zijn probleem ontstaat en zijn handelingscompetentie toeneemt. Advisering betekent in de context van de jeugdhulpverlening niet iets aanbevelen of aanraden of tot een bepaalde handeling overhalen, noch uitsluitend inlichtingen verschaffen. Een adviesgesprek is een sociaal interactieproces waarin de hulpverlening meer gericht is op de persoon van de hulpvrager dan op het probleem zelf, omdat de hulp gericht is op het versterken van de handelingsmogelijkheden van de hulpvrager en hem helpen om zelf te beslissen in zaken die hem en zijn situatie raken. Een adviesgesprek wordt verder gekenmerkt door het heen en weer bekijken en bespreken van de probleemsituatie en de oplossingsalternatieven. Advisering vooronderstelt op zijn minst dat de hulpvrager een bepaalde mate van handelingsbekwaamheid en zelfbeschikkingsrecht heeft en er naar streeft die te vergroten (Faché, 1989b, p.156).

## 2.3 Ondersteuning

De term ondersteuning wordt in de Nederlandse literatuur in verband met jongereninformatie en -advies weinig vernoemd. In de literatuur over jongereninformatie- en adviescentra in Groot-Brittannië wordt dit als één van de belangrijke functies ge-

noemd. Dit begrip verwijst zowel naar emotionele als naar materiële ondersteuning, zoals crisisopvang en hulp bij het regelen van praktische zaken. 'Personal support services include a range of helping activities, including befriending, individual and group work to reduce a young person's sense of social and personal isolation with practical help to develop independent living skills' (Wilson, 2002, p. 13). Om dit duidelijk te maken wordt het woord ondersteuning in de benaming van deze centra opgenomen 'Youth Information, Advice, Counselling and *Support* Services' (YIACS).

## **2.4 Informeren, adviseren en ondersteuning zijn vaak met elkaar verweven**

Dit zijn activiteiten die in de praktijk vaak met elkaar verweven zijn. Achter een informatievraag kan soms een probleem of een hulpvraag schuilgaan en is er meer nodig dan alleen maar informatieverlening. Bijvoorbeeld een jongere zoekt een kamer. Tijdens het gesprek blijkt dat hij met ruzie van huis is weggelopen. Hier is niet alleen informatie over kamers of hulp bij het vinden van overnachting noodzakelijk. Een adviesgesprek over hoe de relatie met de ouders herstellen, eventueel begeleiding is daartoe noodzakelijk.

In tegenstelling tot Nederland veroorzaakte het overheidsbeleid in Vlaanderen een gescheiden ontwikkeling van jongereninformatie- en -adviescentra in afzonderlijke structuren (zie hoofdstuk 2).

## **2.5 Activiteiten ter voorkoming van ernstige problemen bij jongeren: vormingsactiviteiten, preventieve massa- en groepsvoorlichting**

Preventie is volgens Terpstra en Stal (1993, p.16) 'het door middel van doelgerichte, georganiseerde activiteiten voorkomen van ernstige problemen bij jongeren of van een verdere verergering van deze problemen'. Om ernstige problemen bij jongeren te voorkomen, ontwikkelen bepaalde jongereninformatie- en -adviescentra naast de individuele hulpverlening, ook activiteiten zoals sociale actie en probleemsignalering (waarop we hieronder dieper ingaan), preventieve massa- en groepsvoorlichting en -vorming.

Een belangrijke preventieve activiteit is massa- en groepsvoorlichting. Verschillende auteurs (Katus et al., 1992; Van Gent, 1994; Baars & Biezeveld, 2000) maken een onderscheid tussen informatie en voorlichting. Bij informatie vraagt de jeugdige om informatie, bij voorlichting ligt het initiatief bij de voorlichter.

Jongeren raken dikwijls in een probleemsituatie omdat zij niet tijdig en correct voorgelicht zijn over onderwerpen die relevant zijn voor hun leven. Preventie van problemen is sinds het ontstaan van jongereninformatie- en adviescentra een belangrijke activiteit. Informatie moet niet alleen op vraag van jongeren gegeven worden, maar ook preventief, zoals voorlichting over voorbehoedsmiddelen, studiemogelijkheden, beroepskeuze, rechten van minderjarigen e.d.. Faché bespreekt in hoofdstuk 14 de preventieve voorlichting via schriftelijke en digitale media.

## 2.6 Signalering

Signaleren is een activiteit van hulpverleners die niet direct gericht is op de hulp vragende persoon, maar op het beïnvloeden van de sociale omgeving in ruimere zin. Bij signalering gaat het volgens Sluiter (2010) om 'activiteiten die tot doel hebben belemmerende factoren in de sociale omgeving van doelgroepen op te sporen en relevante groepen in de samenleving zodanig te beïnvloeden dat zij maatregelen nemen om die belemmerende factoren op te heffen'. Onder de sociale omgeving van mensen verstaat Sluiter 'zowel de directe leefwereld van familie, buurt en werk, als de grotere sociale en culturele verbanden en de economische en politieke systemen' (p. 26).

Maatschappelijke problemen van de cliënten liggen aan de basis van het signaleringsproces. De afzonderlijke problemen van de cliënten staan in een signaleringsproces echter niet meer op zichzelf, maar worden exemplarisch voor het maatschappelijk probleem.

De hulpverlener moet bij problemen die zich bij meerdere cliënten voordoen, zich afvragen of die problemen verwijzen naar een specifieke maatschappelijke omstandigheid of misstand. Als dat het geval blijkt te zijn – en het is niet uitgesloten dat dit pas na meer uitgebreid onderzoek duidelijk wordt – dan is signalering op welke wijze maatschappelijke omstandigheden inwerken op individuen noodzakelijk (Sluiter, 2010). Bovendien vindt Sluiter dat de signaleringsfunctie 'zich niet beperkt tot louter signaleren, ofschoon dat al heel belangrijk kan zijn, maar wil waar mogelijk ook bijdragen aan verandering van situaties die negatief inwerken op de 'realisatie van een menswaardig bestaan'. Het beïnvloeden en veranderen van deze situaties maken niet per definitie onderdeel uit van de signaleringsfunctie van een sociaalagogische organisatie. Maar wij rekenen het wel tot de taak van de signaleringsfunctie om hier toe een aanzet te geven. Als vervolg op een signalering kunnen bijvoorbeeld (mede) op initiatief van de sociaalagogische werker of sociaalagogische organisatie andere (belangen) organisaties en instituties benaderd worden om de beoogde verandering tot stand te brengen' (p. 98).

Sluiter maakt bij de functie 'signalering' een waardevol onderscheid tussen interne en externe signalering. Hulpverleners moeten niet alleen kritisch kijken naar wat anderen in de samenleving bijdragen aan het tot hun recht laten komen van mensen, maar ze moeten ook kijken of het eigen hulpaanbod in dat opzicht adequaat is en voldoende inspeelt op nieuwe situaties en problemen. Interne evaluatie betekent dat in organisaties een voortdurende evaluatie noodzakelijk is van het eigen hulpverleningsaanbod, in het licht van ontwikkelingen in de samenleving en het welzijnsbeleid.

Het was de alternatieve jongerenhulpverlening die in de zestiger en zeventiger jaren haar kritiek op de traditionele hulpverlening vooral richtte op haar werkwijze, waarbij de oorzaken van problemen van jongeren te veel werden gezocht bij de cliënt zelf (individualisering van de problematiek bij diagnose; de Turck, 1978).) en hulpverlening te veel neerkwam op symptoombestrijding en cliënten aanpassen aan de samenlevingseisen. Door de aandacht voor de maatschappelijke problemen, waardoor jeugdproblemen ontstaan, ontstond een bijkomende taak voor de hulpverleners.

### **3. Ontstaan en evolutie van het jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen en Nederland**

Het ontstaan van jongereninformatie en -advieswerk werd mogelijk door de veranderende pedagogische verhoudingen en het feit dat persoonlijke verantwoordelijkheid en zelfontplooiing als ideaal worden gesteld en het algemeen geaccepteerd is dat jongeren zelf keuzes mogen maken (zie Metz in hoofdstuk 5).

In tegenstelling tot Vlaanderen werd het ontstaan en de evolutie van het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederland grondig geanalyseerd in diverse boeken (Gerritsen & Schrama, 1994; De Kler & van der Zande, 1978) en in talrijke artikels in het 'Tijdschrift voor Jeugdzorg' en het 'Tijdschrift voor Jeugdhulpverlening en Jeugdwerk'. Faché beperkt daarom de beschrijving van die evolutie in Nederland in hoofdstuk 2 tot keerpunten in de ontwikkelingen. De historische evolutie in Vlaanderen daarentegen krijgt in dit boek ruimere aandacht. In hoofdstuk 2 behandelt Faché de ontstaansperiode van dit werk in Vlaanderen. Onder invloed van het overheidsbeleid kenden jongereninformatie en -advieswerk in Vlaanderen een uiteenlopende ontwikkeling. De evolutie van de jongerenadviescentra wordt door Ludo Serrien en Kris Stas in hoofdstuk 3 beschreven. De evolutie van de jongereninformatiefunctie wordt door Guy Redig in hoofdstuk 4 geanalyseerd.

#### **4. Informatie en advies als methodische activiteit binnen het professionele jongerenwerk**

Toen in Nederland voor het eerst sprake was van beleidsaandacht voor jeugdinformatie, sprak het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (d'Ancona, 1991) zich uit om jeugdinformatie in eerste instantie vorm te laten geven door de bestaande voorzieningen. Er werd bewust gekozen om geen nieuwe structuur van aparte jeugd-informatiecentra in het leven te roepen zoals in Vlaanderen.

Informatie en advies als methodische activiteit binnen het Nederlandse, professionele jongerenwerk, vormt een integraal onderdeel van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Metz presenteert in hoofdstuk 5 een methodisch model voor informatie & advies binnen het professionele jongerenwerk. Dit model is gebaseerd op literatuuronderzoek aangevuld met informatie uit onderzoeken naar de werking van het jongerenwerk in Nederland.

Eén van de specifieke informatie- en adviesfuncties in het jongerenwerk is het concept 'JIMMY' (jongeren informatie medewerker) waarvoor een gecertificeerde training werd ontworpen in Nederland. Willy Faché bespreekt deze functie in hoofdstuk 6.

#### **5. Methodische aspecten van de jongereninformatie en -adviesverlening**

Wat is het motief of de beweegreden die iemand geeft voor een bepaald initiatief op het gebied van jongereninformatie en -advies? In welke behoefte wil een organisatie op dit gebied voorzien? Wat is de *raison d'être* van zo een initiatief? Het expliciet beantwoorden van deze vragen is heel belangrijk, omdat het richting geeft aan het formuleren van de missie, de doelstellingen, de informatie- en adviesstrategie en het handelen van alle betrokkenen bij een initiatief. Willy Faché onderzoekt in hoofdstuk 7 welke motivering en rechtvaardiging initiatiefnemers in Europa, USA en Canada geven voor hun project op het gebied van jongereninformatie en -advies.

Daarna onderzoekt Faché in hoofdstuk 8 welke innovaties jongereninformatie- en -adviescentra tijdens de ontstaansperiode introduceerden, in hoeverre die innovaties nog relevant zijn en welke factoren sociaal innoveren bevorderden. Het inzicht in hoe jongereninformatie- en -adviescentra innoveren is belangrijk, omdat permanent innoveren in het jongereninformatie- en -advieswerk noodzakelijk blijft. Die noodzaak volgt uit maatschappelijke ontwikkelingen die ons confronteren met nieuwe maatschappelijke behoeften en problemen, die dikwijls nog niet adequaat worden

aangepakt. Ook nieuwe wetenschappelijke inzichten in informatie- en hulpbehoeften en -zoekgedrag van jongeren enerzijds en informatie- en hulpverleningsconcepten anderzijds kunnen aanleiding zijn tot innoveren.

Itte Van Hecke en Sandra Beelen gaan in hoofdstuk 9 dieper in op de vraag wat laagdrempelige rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp effectief maakt. Uit hun analyse van de factoren die laagdrempelige jeugdhulp al dan niet effectief maken, blijkt dat de persoon van de hulpverlener één van de meest krachtige van alle werkzame factoren is.

In hoofdstuk 10 citeert Faché het vijfstappen gespreksmodel, dat de Landelijke Vereniging van Jongereninformatiepunten ontwikkelde voor een informatiegesprek met jongeren. Er zijn volgens deze Vereniging in elk gesprek, kort of lang, verschillende fasen te onderscheiden. De vijf fasen brengen structuur aan in het gesprek en zijn daarmee een hulpmiddel om een gesprek naar behoren te laten verlopen.

Laagdrempelig jongereninformatie en -advies is beschikbaar voor om het even wie met om het even welke vraag of probleem. Dit uitgangspunt heeft tot gevolg dat, als het probleem van de jongere meer omvat dan een eenvoudige vraag, hij dikwijls moet worden verwezen naar een andere meer gespecialiseerde hulpverleningsorganisatie. Ook voor meer behandelende, procesmatige hulpverlening moet worden verwezen. In hoofdstuk 10 bespreekt Faché de problemen bij verwijzing, hoe die zoveel als mogelijk te voorkomen en de kenmerken van effectieve verwijzing.

Een van de meest opvallende maatschappelijke veranderingen van de laatste jaren vormt de verkleuring van de samenleving. Nederland en België worden steeds meer multiculturele en multiraciale samenlevingen. Een groeiend deel van de jeugd heeft een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse of Belgische. Dankzij antropologisch onderzoek van de alledaagse leefwereld van sociale en etnisch-culturele minderheden, komt Ruth Soenen in hoofdstuk 11 tot de conclusie, dat de informatiepraktijken van deze jongeren verschillen van die van Vlaamse middenklasse jongeren.

## **6. Theoretische verdieping en systematische reflectie op de methodiek van jongereninformatie en -adviesverlening**

Jeugdinformatie en -advies kan gerelateerd worden aan theoretische inzichten en benaderingen binnen de sociale wetenschappen. Zo is jongereninformatie en -advies bijvoorbeeld een eigentijdse vorm van sociaalpedagogisch denken en handelen (van der Linden, 1992, 1993b), kan adviesverlening gerelateerd worden aan de coping theorie en is het principe van onmiddellijke hulpverlening op het moment dat de jongere erom vraagt, gebaseerd op de crisisinterventietheorie (Faché, 1989b, 1990; van Deur,



1992). Het was van der Linden (1993b, p.4-11) die het complexe concept jeugdinformatie beknopt analyseerde en aantoonde dat communicatie, psychologische, pedagogische en sociologische wetenschappen relevante theoretische en conceptuele aanknopingspunten bieden.

De theorievorming betreffende jeugdinformatie en -advies blijft echter relatief beperkt. Door de sterke betrokkenheid op de uitvoeringspraktijk van de hulpverlening is de theoretische verdieping en systematische reflectie over de methodiek beperkt gebleven. Daarenboven heeft in Vlaanderen vooral beleidsgericht ad hoc en kortlopend onderzoek plaats door telkens andere onderzoeksgroepen. Door de beperkte tijd die nieuwe onderzoeksgroepen krijgen, is er onvoldoende tijd voor het zoeken naar relevante theoretische en conceptuele aanknopingspunten uit de communicatie, psychologische, pedagogische, sociologische of beleidswetenschappen.

In dit boek hebben verschillende auteurs gepoogd jeugdinformatie en -advies te relateren aan theoretische inzichten en concepten uit verschillende sociale wetenschappen: in hoofdstuk 5 ontwikkelt Metz een model van informatie- en adviesfunctie binnen het professionele jongerenwerk vanuit pedagogische jeugdwerktheorieën; Itte Van Hecke en Sandra Beelen analyseren in hoofdstuk 9 de jeugdwelzijnsnoden vanuit de ontwikkelingspsychologie en onderzoeken de effectiviteit van hulpverlening op basis van hulpverleningstheorieën; Faché relateert in hoofdstuk 14 informatiebehoefte aan de socialisatietheorieën uit de ontwikkelingspsychologie; Ruth Soenen onderzoekt in hoofdstuk 11 de informatiepraktijken van stadsjongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden met behulp van etnografische onderzoeksmethoden; Guy Redig analyseert in hoofdstuk 4 op basis van inzichten uit de beleidswetenschappen de ontwikkeling van het gemeentelijk jongereninformatiebeleid.

## 7. Deskundigheidsbevordering

Om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het jongerenadvies- en het informatiewerk wordt gewaarborgd en jongerenwerkers en hulpverleners zich als professional kunnen ontwikkelen, organiseren diverse organisaties op landelijk niveau in Vlaanderen en Nederland op uiteenlopende wijze ondersteuning. In hoofdstuk 12 bespreekt Faché deze ondersteunende organisaties. In het daaropvolgende hoofdstuk 13 stellen Peter Verdonck, Line Ostyn, Marian Michiels en Sofie Iserbyt hun organisatie, De Ambassade voor, die in Vlaanderen de deskundigheidsbevordering realiseert. Zij beschrijven de context waarbinnen dit gebeurt en situeren hun organisatie in de ontwikkeling van het landelijk jeugdbeleid.

Op Europees niveau zijn er met de steun van de Raad van Europa, talrijke samenwerkingsinitiatieven ontstaan, die de ervaringsuitwisseling en opleidingen op het gebied van jongereninformatie en -advies organiseren. Faché bespreekt in hoofdstuk 12 deze internationale samenwerking. Een belangrijk resultaat van die samenwerking is de goedkeuring van een Europees charter voor jongereninformatie- en -advies, dat we opnemen als de bijlage bij dit hoofdstuk.

## **8. Informatie- en adviesbronnen voor jongeren**

Naast informeren van jongeren in een face-to-face gesprek of via gedrukte media, speelt informatie via internet in toenemende mate een rol bij jongeren. Vanaf 2000 werd het internet bereikbaar voor een steeds groter wordende groep jongeren. Het probleem voor hen is, het vinden van relevante, betrouwbare en eenduidig informatie. Faché bespreekt dit probleem in hoofdstuk 14 over de evolutie van informatiefolders naar een jongerenwebsite met gevalideerde informatie voor jongeren.

## **Slot**

In dit boek worden in diverse bijdragen de verschillende aspecten van het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederland en Vlaanderen behandeld. De aandacht in verschillende bijdragen voor de ontwikkelingen in deze sector in de afgelopen 50 jaar, maakt duidelijk dat er permanent innovatie heeft plaats gehad.

Innovatie wordt in deze sector bevorderd, enerzijds doordat om het even wie met om het even welke vraag er terecht kan en anderzijds door de lage toegangsdempel voor hulp. Hierdoor komen probleemcategorieën en probleemorzaken, waar voordien in de hulpverlening soms werd aan voorbij gegaan aan het licht. Anderzijds heerst er in deze sector een organisatiecultuur die bevorderlijk is voor innovatief denken van persoonlijk betrokken en gedreven hulpverleners. Hoe die innovatieve kracht behouden in tijden waarin schaalvergroting, nadruk op doelmatigheid en rendementsdenken meer en meer aandacht krijgen, is een moeilijk uitdaging die aandacht krijgt in dit boek.

## Bronnen

- Ancona, H. d' (1991). Jeugdinformatiebeleid. Toespraak van de Nederlandse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur op het derde Europees Seminar over jeugdinformatie: 'Youth information in a new Europe' te Rotterdam op 29 mei 1991. Rijswijk: Ministerie van WVC.
- Baars, E., & Biezeveld, G. (2000). *Informeren en adviseren*. Utrecht: ThiemeMeulenhoff.
- De Turck, B. (1978). *Politiserende hulpverlening*. Nijmegen: Link.
- Deur, H. van (1992). *Methodiek van de meisjeshulpverlening*. Utrecht: SWP.
- Faché, W. (1980b). Actieonderzoek in het hulpverleningscentrum AMOK (Antwerpen). In Acta van het colloquium: Methodologie en praktijk van het actie-onderzoek (pp. D132-D151). Brussel: Diensten van de Eerste Minister.
- Faché, W. (1989b). Jeugdinformatie. *Jeugd en Samenleving*, 19(2/3), 152-159.
- Faché, W. (1990). Innovative approaches to youth information and counseling. In K. Hurrelmann & F. Lösel (Eds.). *Health Hazards in Adolescence* (pp. 503-525). Berlin: Walter de Gruyter.
- Gerritsen, S., & Schrama, T. (Red.), (1994). *Hulp in nood; opbouw, groei en verwording in een kwart eeuw alternatieve hulpverlening*. Amsterdam: SWP.
- Katus, J., Van Ewijk, H., & Zande, I. van der (Red.) (1992). *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning*. Muiderberg: Dick Coutinho.
- Kler, H. de, & Zande, I. van der (1978). Hulpverlening tegen de achtergrond van het maatschappelijk proces. In H. de Kler & I. van der Zande (Eds.) *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (pp. 10-38). Amsterdam: SUA.
- Lange, D. de, & Rutjes, L. (1994). *Handboek Jongereninformatie*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Linden, F. J. van der, Bongenaar, L. M., & Du Bois-Reymond, M. (1992). *Over de maakbaarheid en breekbaarheid van het jeugdinformatiebeleid in de Europese Gemeenschap: een verkennende studie op basis van expert-interviews en documenten-analyses* Location: PPW.ARC.03211
- Linden, F. J. van der, Guit, H., & Rooijen, E. van (1993). *De vraag naar jeugdinformatie in feiten en cijfers*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Sluiter, S. (2010). *Signalering in het sociaalagogisch werk: Met het oog op de samenleving*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Terpstra, J., & Stal, P. (1993) *Preventie-activiteiten voor jongeren: een terreinverkenning*. Nijmegen: ITS.
- Wilson, C. (2002). *Breaking Down the Barriers. A strategy in development*. London: Youth Access

## Bedanking

Aan de totstandkoming van dit boek hebben verschillende personen een bijdrage geleverd, waarvoor ik hen zeer erkentelijk ben. Een bijzonder woord van dank gaat naar Eva Vereecke, directeur van De Ambrassade. De missie van deze organisatie is het jeugdwerk, jeugdinformatie en het jeugdbeleid ondersteunen en de positie van kinderen en jongeren in de samenleving versterken. Vanuit die missie is Ambrassade mede-uitgever van dit boek. Ook een woord van dank aan Kaï Van Nieuwenhove, directeur van de Vereniging Vlaamse Jeugddiensten, die dit publicatieproject mede ondersteund heeft en die feedback op verschillende hoofdstukken heeft gegeven.



## 2.

---

# Ontstaan en evolutie van het jongereninformatie- en -advieswerk

*Willy Faché*

## 1. Inleiding

In tegenstelling tot Vlaanderen werd de evolutie van het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederland grondig geanalyseerd in diverse boeken (Gerritsen & Schrama, 1994; de Kler & van der Zande, 1978) en in talrijke artikels in het ‘Tijdschrift voor Jeugdzorg’ en het ‘Tijdschrift voor Jeugdhulpverlening en Jeugdwerk’. Ik beperk daarom in dit hoofdstuk de beschrijving van die evolutie tot de belangrijkste ontwikkelingen. De evolutie in Vlaanderen krijgt ruimere aandacht omdat hierover nog weinig is geschreven. In dit hoofdstuk focus ik op de beginperiode en de verklaring waarom in Vlaanderen jongereninformatie- en -advieswerk een gescheiden ontwikkeling kennen. Die verdere evolutie wordt behandeld in de hoofdstukken drie (over de jongerenadviescentra) en vier (over de jongereninformatiecentra en -punten).

## 2. De beginperiode van het jongereninformatie- en -advieswerk in Vlaanderen

### 2.1 Ontstaan van het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum in Vlaanderen: Info-Jeugd Gent

Jeugdwerkers (in het bijzonder in jeugthuizen en jongerencentra), leerkrachten, psychologen in PMS-centra<sup>1</sup> en andere opvoeders, die het wilden zien, werden in de jaren zestig en zeventig van vorige eeuw geconfronteerd met een toenemend aantal jonge-

---

1 Psycho-medisch-sociale centrum.

ren met problemen door conflicten met hun ouders en weglopen van huis, ongewenste zwangerschap, subcultureel jeugdgedrag, toegenomen vrijheid en experimenten met drugs enz. De traditionele hulpverlening zag deze jeugdproblemen niet of wist niet hoe die aan te pakken.

Als leraar psychologie aan twee technische normaalscholen<sup>2</sup> met eraan verbonden een secundair technische en beroepsafdeling voerde Faché in 1962-63 onderzoek uit naar problemen, informatie- en hulpbehoeften bij jongeren en hoe die problemen voorkomen en aanpakken. Volgens zijn onderzoek ondervonden jongeren *'in onze complexe en snel evoluerende samenleving heel wat moeilijkheden om zakelijke informatie over alle mogelijke levenssituaties in te winnen [...]*

*Op het eerste gezicht lijkt dit nogal paradoxaal in een tijd waar zoveel bureaus en instellingen opgericht worden, met de bedoeling op de meest uiteenlopende gebieden iedereen informatie te bezorgen: bv. sociale diensten, toeristenbureaus, diensten voor arbeidsbemiddeling, PMS-centra, enz. Van enige coördinatie tussen deze diverse instellingen is echter geen sprake. Daardoor is een oriënteringsprobleem ontstaan bij jongeren, die zich geplaatst zien voor een al te versnipperde informatieverlening. Bovendien is slechts in enkele gevallen sprake van een specifiek op de jongeren gerichte informatie. [...]*

*Het belang van een bevredigende oplossing voor dit akute informatieprobleem bij de jongeren vloeit voort uit het feit dat juist in die periode van beginnende zelfstandigheid de jongere vaak zelf beslissingen wensen te nemen in situaties die van betekenis kunnen zijn voor hun gehele leven. Wat gewoonlijk 'een gemiste kans of leren door schade en schande' genoemd wordt, is meestal te wijten aan een gebrek aan informatie.*

*Deze vaststellingen verantwoorden de oprichting van een ruim integrerend informatiecentrum dat tevens in gunstige zin de beginnende zelfstandigheid bij jongeren stimuleert.*

*Als gevolg van de psychische ontwikkelingsfase waarin jongeren zich bevinden, hebben zij ook dikwijls persoonlijke problemen van emotionele en psychosociale aard. Deze problemen zijn veelal verweven met zakelijke problemen. Daarom moet een informatiecentrum, dat jongeren daadwerkelijk wil helpen, niet alleen informatie verstrekken maar ruim zoveel aandacht besteden aan hulp bij emotionele en psychosociale problemen. [...]*

*Indien gespecialiseerde instellingen of diensten beschikbaar zijn, dan beperkt de opdracht van het informatiecentrum zich tot oriënteren en het verwijzen naar deze gespecialiseerde instanties. In alle andere gevallen informeert het informatiecentrum zelf*

---

2 Hoger onderwijs voor de opleiding van leerkrachten voor het technisch secundair onderwijs.

*integraal* (informatiefolder van Info-Jeugd in Gent met samenvatting van conclusies van interviews met jongeren, jeugdhuiswerkers, leerkrachten en psychologen in PMS-centra, 1970).

In 1963-65 experimenteerde Faché met individuele hulpverlening aan jongeren. Op basis van deze ervaringen nam hij in 1966 met vrijwillige medewerking van psychologen, pedagogen, juristen, psychiaters, medici en maatschappelijke werkers het initiatief tot de creatie van Info-Jeugd in Gent, dat 'om het even welke jongere met om het even welke vraag of probleem anoniem en kosteloos helpt' (informatiefolder van Info-Jeugd in Gent). Hij verkoos in de naam van dit centrum het woord informatie en niet woorden zoals counseling, consultatie of advies, omdat uit Amerikaans onderzoek was gebleken, dat jongeren problemen van persoonlijke aard dikwijls beleven als een gevolg van een tekort aan informatie. De naam informatiecentrum bleek daarenboven uit gesprekken met jongeren psychologisch een lage drempel te hebben.

Aangezien jongeren dikwijls in een probleemsituatie raken, doordat zij geen relevante informatie hebben over onderwerpen die van belang zijn voor hun leven (bv. over voorbehoedsmiddelen), zag hij van bij de start van Info-Jeugd schriftelijke voorlichting als een belangrijke activiteit naast individuele face-to-face en telefonische hulpverlening. Daarom werd een tweemaandelijks jongerentijdschrift Info-Jeugd en losse 'Infofolders' met relevante sociale informatie voor jongeren uitgegeven. Die Infolders betekenden tevens een landelijke ondersteuning van lokale informatie-initiatieven (zie verder hoofdstukken 12 en 14).

## 2.2 Jongereninformatie en -advies in jeugdhuizen en jongerencentra

In 1967 en 1968 interviewde Faché<sup>3</sup> in België en in het buitenland jeugdwerkers over de formele en informele inhoud van hun functie in jongerencentra. Tijdens die interviews stelde hij vast dat jongerenwerkers in hun dagelijkse praktijk regelmatig geconfronteerd worden met zeer persoonlijke vragen en problemen van jongeren. Dit gebeurt in de bar, op het sportveld, op de dansvloer, na een vergadering. Op basis van dit onderzoek pleitte hij voor een verruiming van de formele taakstelling van de jeugdhuizen/de jongerencentra en vroeg hij expliciete aandacht voor de informatie- en adviesfunctie van de jongerenwerker (Faché, 1969, 1970a; Faché et al., 1986<sup>4</sup>).

---

3 W. Faché was van 1968 tot 1971 pedagogisch adviseur bij de Vlaamse Federatie van Jeudhuizen (een koepelorganisatie voor jongerencentra). Daarnaast was hij vrijwillig medewerker in Info-Jeugd.

4 Vanaf 1970 organiseerde Faché opleidingen over hoe die nieuwe functie in jeugdhuizen en jonge-

Toen de informatie- en adviesfunctie uitdrukkelijk in de subsidiëeringscriteria werden opgenomen, werd dit in een aantal jeugdhuizen duidelijk zichtbaar, bijvoorbeeld in de Waag (Antwerpen waaruit Amok ontstond), Jeugdhuis De Kluis (Borgerhout met Info C) en HAK (Aalst)<sup>5</sup>. Volgens een recente methodiekhandleiding voor jeugdhuizen en jongerencentra is echter jeugdinformatie- en -advies geen expliciete functie meer (Degryse et al., 2007, p.15).

Wel zetten jeugdhuizen voor etnisch-culturele minderheden (ook wel zelforganisaties genoemd) stevig in op educatie, dialoog en informatie. Zie bijvoorbeeld deze activiteit in het MSC Ahlan in Antwerpen-Noord<sup>6</sup>. Ook zijn er in jeugdhuizen nog infosessies (over bv. studentenjobs, seksualiteit, ...) en infozuilen met informatiefolders (vroeger ontwikkeld door Info-Jeugd Nationaal, daarna door Delta en later door VIP Jeugd en Ambrassade) (zie verder hoofdstuk 14).

Veel jeugdigen vinden zelf de weg naar informatie. Maar juist de groep die daartoe niet in staat is, heeft belang bij een laagdrempelige informatievoorziening in een vertrouwde omgeving (zoals in het jongerenwerk), waar informatie zo nodig aangepast wordt aan de individuele behoeften en jongeren actief met informatie worden benaderd.

### 2.3 Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk'(Info-Jeugd Nationaal)

Als gevolg van het feit dat Info-Jeugd Gent het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum in Vlaanderen was, werd het dikwijls ook om advies gevraagd bij de start van nieuwe centra. Uit deze laatste activiteit groeide in 1969 het 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk'(Info-Jeugd Nationaal)<sup>7</sup> dat

---

rencentra concretiseren (Faché 1970 a,1971).

Bij de discussies over de nieuwe subsidieregels voor het jeugdhuiswerk verdedigde hij een verruiming van die criteria met de informatie- en hulpverleningsfunctie. Oorspronkelijk beperkten de criteria zich tot functies in verband met de vrijetijdsbesteding (Faché, 1970b, 1970d).

5 De Bosshere et al., 1981.

6 [http://www.mscahlan.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=147:meetingpoints&catid=43:jeugdraad&Itemid=204](http://www.mscahlan.be/index.php?option=com_content&view=article&id=147:meetingpoints&catid=43:jeugdraad&Itemid=204)).

7 In 1969 werd het Nationaal informatiecentrum voor jongeren als vzw opgericht. De tweeledige functie van Info-Jeugd (enerzijds directe hulpverlening aan jongeren en anderzijds serviceverlening aan iedereen met een informatie- en adviesfunctie) leidde tot het uit elkaar groeien van die twee functies en later in 1974 tot twee autonome organisaties: nl. Info-Jeugd Gent en Info-Jeugd, 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk'. Naast serviceverlening aan



op hetzelfde adres als Info-Jeugd Gent was gevestigd. Info-Jeugd Nationaal werd in 1969 als 'landelijke jeugddienst' door het Ministerie van Cultuur erkend, waardoor het centrum een gedetacheerde leerkracht in dienst kon nemen. Daarenboven ontving het een beperkte subsidie, voldoende om de telefoonkosten te dekken.

Van bij de aanvang van dit centrum was het de bedoeling niet alleen jongereninformatie- en -adviescentra te ondersteunen, maar ook personen die bij jeugdinformatie- en -advies in andere organisaties betrokken zijn, zoals jongerenleiders in jeugdhuisen, jongerencentra, jongerenorganisaties en leerkrachten.

Met de bedoeling de oprichting van andere jongereninformatie- en -adviescentra in Vlaanderen te stimuleren, organiseerde het 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk' een colloquium over 'Informatiecentra voor Jongeren' te Brussel in 1970 met op het programma volgende voordrachten:

- W. Faché (Info-Jeugd Gent) Noodzaak van jongereninformatie- en adviescentra
- D.H.D. MacGillavry (JAC Amsterdam) Maatschappijkritische functie van een jongerenadviescentrum
- G. Kindt (socioloog) Nieuwe perspectieven voor jeugdinformatie.

Door het congres over jeugdinformatiecentra in 1970, kreeg het studie- en servicecentrum zeer ruime aandacht in de pers en verhoogde het Ministerie van Nederlandse Cultuur de subsidie in 1971. Door deze subsidie 'ad nominatum' kon het centrum ook een fulltime maatschappelijk werker in dienst nemen en een geschikte huisvesting betalen.

## **2.4 Jongereninformatie- en -adviescentra startten in verschillende steden vanaf 1970**

Vanaf 1970 startten in verschillende steden jongereninformatie- en -adviescentra. In 1970 reageerde Jo Labens op de exclusieve vrijetijdsoriëntatie van het klassieke jeugdhuiswerk met de oprichting van het jongerencentrum De Waag in Antwerpen, dat de bedoeling had niet alleen vrijetijdsbestedingsmogelijkheden te bieden, maar ook cre-

---

andere organisaties en personen verrichtte Info-Jeugd Nationaal onderzoek. Door informatie en adviesverlening aan jongeren krijgt men gelijktijdig inzicht in de bestaande behoeften, problemen, wensen en verwachtingen van jongeren. Een systematische en wetenschappelijke verwerking van deze informatie is zeer waardevol voor de ontwikkeling van de jongereninformatie- en -adviesfunctie.

ativiteit van jongeren te stimuleren, jongeren met problemen te helpen en ruimte te bieden aan alle mogelijke maatschappelijke werk- en actiegroepen. In De Waag ontstonden verschillende sociale actiegroepen, o.a. de Aktiegroep voor Maatschappelijk Onderzoek en Kritiek (Amok). Amok voerde actie in verband met abortus, persvrijheid, homojongeren, gastarbeiders enz. Deze acties werden meestal gevoerd samen met Release, Elcker-Ik, CGSO, Dolle Mina en anderen. Amok werd in 1971 door het Ministerie van Nederlandse Cultuur erkend als 'jongerencentrum voor maatschappijvernieuwing'.

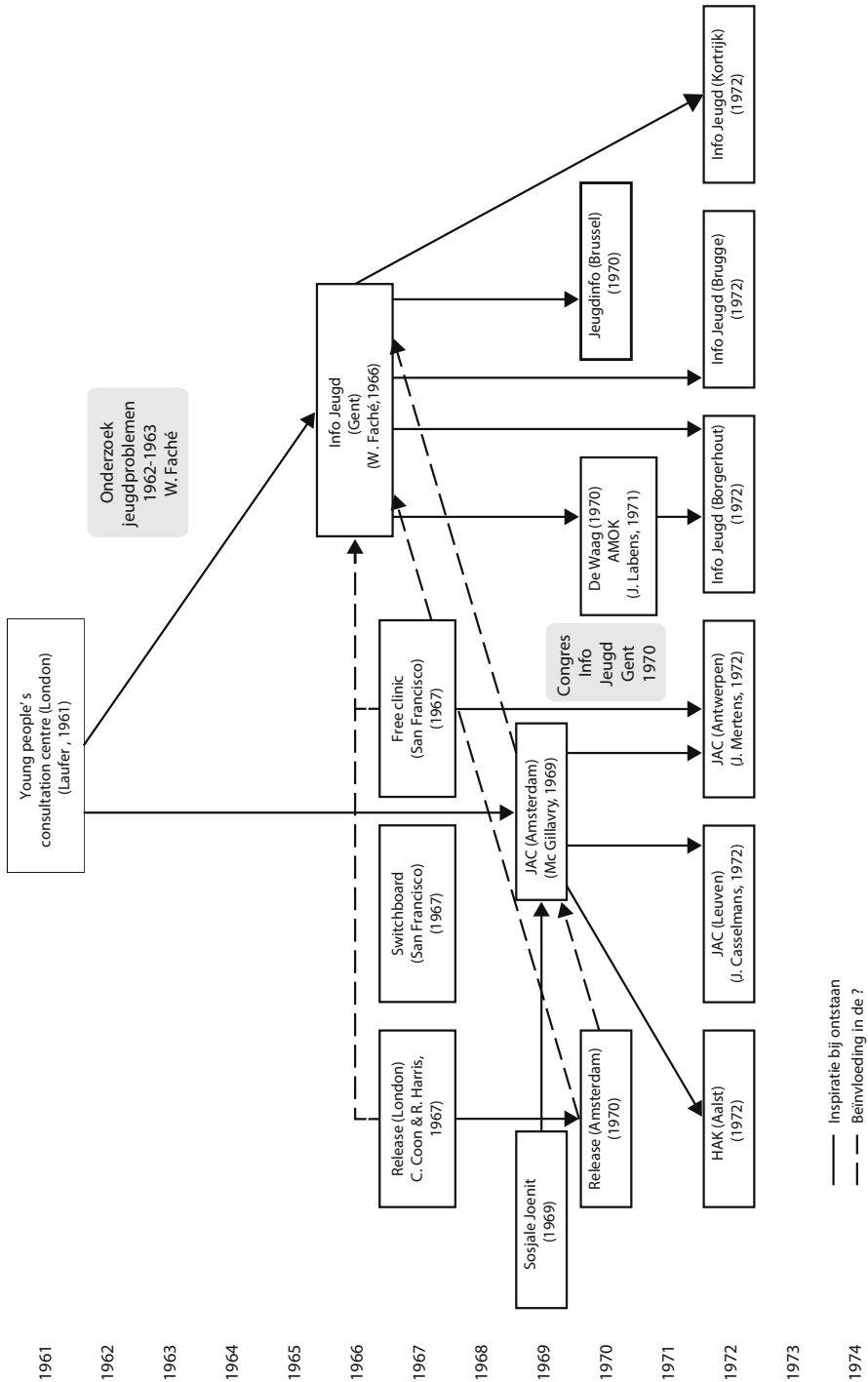
In Amok verleenden naast de actievoerders, ook hulpverleners individuele hulp aan jongeren; een activiteit die al van bij de start in de werking van De Waag geïntegreerd was. Door sociale acties werd Amok ook overspoeld met hulpvragers, waardoor de noodzaak ontstond een afzonderlijk hulpverleningscentrum op te richten. In 1972 waren deze hulpverleners ook betrokken bij de oprichting van het JAC in Antwerpen. Maar verschil in ideologische en hulpverleningsvisie leidde er toe dat de integratie van Amok en het JAC niet tot stand kwam. Amok richtte in 1974 een autonoom jongereninformatie- en -adviescentrum op, dat in 1975 ook erkend en gesubsidieerd werd door het Ministerie van Nederlandse Cultuur als JAC (Labens,1980)<sup>8</sup>.

In Antwerpen ijverde de volkshogeschool Elcker-Ik voor sociale veranderingen. Elcker-Ik ontstond in 1970. Het was een tijd van verandering en vernieuwing in de samenleving, waaraan het jonge Elcker-Ik actief medewerkte. Het idee van 'een hogeschool voor het gewone volk' sloeg aan en er werden steeds meer cursussen en andere activiteiten op touw gezet. Al snel ontstonden er Elcker-Ik-centra in Brugge, Gent, Leuven, Mechelen, Turnhout en Brussel. Elcker-Ik beperkte zich niet tot het geven van cursussen voor het 'gewone volk', maar startte ook 'nieuwe sociale bewegingen'. Vanuit Elcker-Ik ontstonden de vredesbeweging, de milieubeweging, de derdewereldbeweging en vele groepen die opkwamen voor emancipatie van vrouwen, jongeren, holebi's, personen met een handicap enz. Ook Release, dat de maatschappij grondig wenste te veranderen en hulpverleende, vond bij Elcker-Ik onderdak. Hierdoor werd Elcker-Ik geconfronteerd met weglopers, druggebruikers, meisjes die ongewenst zwanger waren en probleemjongeren. Deze jongeren verstoorden na verloop van tijd de werking van de volkshogeschool. Daarenboven had Elcker-Ik een andere hulpverleningsvisie dan Release. Dit leidde ertoe dat Jos Mertens en Jan Goorden de werking van het JAC in Amsterdam gingen bestuderen en in 1972 in Antwerpen een jongerenadviescentrum (JAC), naar model van het Amsterdams JAC, startten.

In hetzelfde jaar werd ook in Leuven een JAC opgericht. Jo Casselmans, psychiater, had in Schotland kennis gemaakt met de democratische psychiatrie van Maxwell

---

8 Centra moesten kiezen voor één hoofdfunctie, waardoor slechts twee modellen overleefden (JIC en JAC) (De Bossschere et al.,1981). AMOK koos voor het subsideerbare JAC-model.



Figuur 1. Inspiratiebronnen voor de Vlaamse alternatieve hulpverleners

Jones<sup>9</sup>. Beïnvloed door de visie op psychische hulpverlening volgens Maxwell Jones en de antipsychiatrie wenste hij in de geestelijke gezondheidszorg op een andere wijze dan in de traditionele organisaties hulp te verlenen. Hij startte in Leuven in 1970 met een universitair consultatiebureau voor druggebruikers vanuit een andere aanpak dan het medisch hulpverleningsmodel. Uit dit consultatiebureau groeide het JAC in Leuven in 1972.

Daarnaast ontstonden in de beginjaren van 1970 nog een jongerenadviescentrum (HAK) in Aalst, een jongereninformatiecentrum in Brussel en Borgerhout en geïntegreerde jongereninformatie- en -adviescentra in Kortrijk en Brugge<sup>10</sup>.

De ontstaansgeschiedenis van de jongereninformatie en adviesverlening in Vlaanderen is een kroniek van wederzijdse beïnvloeding van de werkwijze van de initiatiefnemers. Deze verdiepten en veranderden daarenboven hun werkwijze op basis van hun hulpverleningservaringen. De initiële visies van de initiatiefnemers werden soms herhaaldelijk herzien en nogmaals opnieuw herzien. Naast het groeiend inzicht in effectieve werkwijzen, waren contacten met andere innovatieve organisaties in binnen- en buitenland een belangrijke factor bij die herdefiniëringen. Bijvoorbeeld: Info-Jeugd in Gent startte vanuit een kritiek op de gevestigde, traditionele hulpverlening, die niet aangepast was aan de leefwereld en informatiebehoeften van de jongeren. Door de confrontatie met de oorzaken van problemen van jongeren en door de contacten met Release in Londen en Amsterdam en JAC Amsterdam ontstond er bij de Info-Jeugd- medewerkers, naast individuele hulpverlening ook aandacht voor de maatschappelijke oorzaken van problemen van jongeren en initiatieven tot sociale actie (Faché, 2012).

## **2.5 Het overheidsbeleid in Vlaanderen veroorzaakte een gescheiden ontwikkeling van jongereninformatie- en -adviescentra**

Het Bestuur voor Jeugdvorming (de administratie behorende tot het Ministerie van Nederlandse Cultuur) besliste in 1972 alleen drie jongerenadviescentra (in Antwerpen, Leuven en Aalst) van bij de start een 'experimentele subsidie' gedurende drie

---

9 Maxwell Jones werkte in zijn therapeutische gemeenschap volgens andere hulpverleningsprincipes dan gebruikelijk bij de hulp aan druggebruikers.

10 Volgens Custers & Mortelmans (2006, p.11) wordt pas vanaf de jaren '80 meer en meer aandacht besteed aan jeugdinformatie. Uit bovenstaande beknopte beschrijving van de beginperiode van de jeugdinformatie- en -adviescentra en uit de verschillende hoofdstukken in dit boek, blijkt duidelijk dat talrijke initiatieven reeds in de zestiger en vooral in de zeventiger jaren ontstonden in Vlaanderen.

jaar toe te kennen en de jongereninformatiecentra en centra die informatie en advies integreerden niet te subsidiëren. Hierdoor creëerde het Bestuur voor Jeugdvorming een beleidsmatig onderscheid (Faché, 1974c, 1982).

Over de experimentele subsidiering van de innovaties in het jeugd- en jongerenwerk in de jaren zeventig, besliste één ambtenaar zonder inspraak van een commissie (Verzelen, 2009). Dit beleid steekt schril af met dat van de Nederlandse overheid. Aan het Nederlandse experimenteel subsidiebeleid lag een gefundeerde visie over 'nieuwe tendensen' in het jeugd- en jongerenwerk ten grondslag. Deze visie werd ontwikkeld door een intradepartementale werkgroep onder leiding van Dr. Zuithoff (Nieuwe Tendenzen, 1971). Op basis van deze visie werden innovaties gestimuleerd en gesubsidieerd (Faché, 1974b).

Het onderscheid tussen jongereninformatie- en -adviescentra werd later door de Minister van Nederlandse Cultuur in de subsidiëeringscriteria verder gezet. Centra moesten kiezen voor één van de twee werkvormen (JIC of JAC), die een verschillende subsidie kregen.

Bij de staatshervorming van 8 augustus 1980 werd de Vlaamse Gemeenschap bevoegd voor 'de bijstand aan personen' en werd een Ministerie voor Gezin en Welzijnszorg gecreëerd. In 1983 werd de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor een gedeelte van het jeugdwelzijnswerk, waaronder de jongerenadviescentra, van het Ministerie van Cultuur naar het Ministerie voor Gezin en Welzijnszorg overgeheveld. Jongereninformatie bleef bij het Ministerie van Cultuur. De jongerenadvies- en -informatiecentra kennen van dan af een gescheiden overheidsbeleid vanuit verschillende overheidsinstanties<sup>11</sup>. De overheid heeft hierdoor de ontwikkeling van een integratie van jongereninformatie en -advies afgeremd, dat tot heden nog doorwerkt, zoals duidelijk wordt uit de hoofdstukken 3 en 4 respectievelijk van Ludo Serrien en Kris Stas en Guy Redig.

---

11 Sommige auteurs (bijvoorbeeld Verzelen in de Canon jeugdzorg Vlaanderen en de Welzijngids) beweren dat er sinds het ontstaan slechts twee organisatievormen, met name jongerenadviescentra en jongereninformatiecentra te onderscheiden zijn. Zij nemen hier het standpunt van de subsidiërende overheid over. Er bestaan sinds de jaren zestig naast jongereninformatiecentra en jongerenadviescentra, ook centra die informatie en advies integreren, zoals Info-Jeugd in Gent en AMOK in Antwerpen.

### 3. Evolutie van het jongerenadvies- en het -informatiewerk in Nederland

#### 3.1 Ontstaan van de alternatieve hulpverlening

De Sosjale Joenit in Den Haag<sup>12</sup> was in 1969 het eerste initiatief dat zich als Alternatieve Hulpverlening afficheerde, niet veel later in 1970 gevolgd door het Jongeren Advies Centrum (JAC) en Release in Amsterdam<sup>13</sup>. Aan de start van het JAC gingen gedurende twee jaren voorbereidende vergaderingen vooraf van een commissie van deskundigen uit de welzijnszorg. Het Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM) was er in een vroeg stadium bij betrokken.

Voorals het JAC- concept verspreidde zich in snel tempo over de grote steden. In 1971 werden zes JAC's door CRM onder de noemer van 'experimenten' gesubsidieerd. Ook gemeentelijke overheden ondersteunden nieuwe initiatieven. Over het algemeen ging het bij deze nieuwe initiatieven om 'lichte' vormen van laagdrempelige jeugdhulpverlening.

Volgens Gerritsen (1994) maakten deze initiatieven deel uit van een veel bredere sociale beweging, waarin jongeren op allerlei fronten hun rechten opeisten, dus ook op eigen vormen van hulpverlening. Zij hadden ook forse kritiek op de 'autoritaire' traditionele hulpverlening, die vooral gericht zou zijn op 'disciplineren' van jongeren en bovendien veel te bureaucratisch werkte. Er was ook scherpe kritiek op de 'betuttelende blik' op de nieuwe wegen die jongeren insloegen (experimenteren met drugs, seks en woongroepen).

#### 3.2 Integratie van de jongeren adviescentra in de reguliere hulpverlening en schaalvergroting

In de jaren negentig verdwijnen de JAC's als zelfstandige organisaties. Waarschijnlijk zijn er volgens Sprinkhuizen (2012) in de geschiedenis van de sociale sector maar zelden sociale bewegingen geweest die zo snel zijn geabsorbeerd door het reguliere welzijnswerk, jongerenwerk of de jeugdhulpverlening. Wonderlijk snel werden zij omarmd als een welkome aanvulling op het 'traditionele' aanbod.

---

12 Zie uitvoerige analyse van de ontstaansmotieven van de Sosjale Joenit in hoofdstuk 7.

13 Zie uitvoerige analyse van de ontstaansmotieven van het Jac en Release in hoofdstuk 7.

Samen met reguliere jeugdhulpverlening fuseren de JAC's tot de Bureau's Jeugdzorg, die zo'n tien jaar later worden opgevolgd door de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). De Centra voor Jeugd en Gezin krijgen in het jeugdbeleid een prominente plaats toebedeeld. Vanaf 2012 dient er een landelijk dekkende netwerk van CJG's op gemeentenniveau te bestaan. Tot een van de basistaken van het CJG behoort voorlichting, advies en informatieverstrekking. Maar jeugdinformatie en -advies komen binnen CJG niet tot bloei, omdat jongeren niet het CJG opzoeken.

Her en der ontstaan er nu weer nieuwe vormen van jeugdinformatie- en -advies in Nederland, zoals de jongerenadvieswinkel in Amsterdam-Noord.

### 3.3 Jongereninformatiepunten

Europese ontwikkelingen hebben de ontwikkeling van jongereninformatiewerk in Nederland gestimuleerd. In de loop van de jaren tachtig gaat de centrale overheid in meerdere Europese landen beleid op het gebied van jeugdinformatie ontwikkelen. Een belangrijke datum is 1985, het Internationaal Jongeren Jaar. In dat jaar organiseerde Frankrijk een Europees colloquium over 'Youth Information Centres' in Marly-le-Roi. De Franse organisatoren onder leiding van het 'Centre d'Information et de Documentation Jeunesse' in Parijs (in 1969 opgericht), wensten het colloquium te gebruiken om het Franse concept van de jeugdinformatiecentra te promoten en de internationale erkenning van hun logo te krijgen (Faché, 1989; Meuwese, 1992). Op dit colloquium waren 17 Europese landen aanwezig, waaronder België en Nederland. Dit colloquium was, voor de Nederlandse delegatie een eye-opener met betrekking tot het in Nederland onbekende concept van jeugdinformatiecentra. Nederlandse deelnemers aan dit colloquium gebruiken het begrip jeugdinformatie voor het eerst in een 'Advies over Jeugdinformatie' van de Raad voor het Jeugdbeleid (1986). Dit colloquium stimuleerde de Raad te starten met een 'Project Jeugdinformatie' en de organisatie van een informatienamiddag over jeugdinformatie (29 november 1985).

Al vanaf het begin van hun bestaan zijn de JAC's benaderd met informatievragen van jongeren en werd informatieverlening door talrijke JAC's als een belangrijke functie beschouwd. Tijdens de tweede helft van de jaren tachtig gingen talrijke JAC's de jeugdinformatiefunctie nadrukkelijker vorm geven en verdiepen.

Begin 1990 opende het eerste JAC-informatiepunt in Tilburg. Dit project had een voorbeeldfunctie voor andere initiatieven in Nederland. Talrijke jongereninformatiepunten (JIP's) zijn als onderdeel van een JAC gecreëerd. Deze jongereninformatiepunten zijn vaak opgezet als een winkel (laagdrempelige voorziening) waar jongeren

kunnen binnenlopen voor informatie en advies over uiteenlopende onderwerpen in verband met hun dagelijkse leven.

In 1994 verscheen het 'Handboek jongereninformatie. Methodiek voor het informatie- en advieswerk' van Daphne de Lange en Leo Rutjes. De inhoud van dit boek is gebaseerd op de ervaringen en de praktijk van het eerste jongereninformatiepunt in Tilburg.

Op het hoogtepunt van het jongereninformatiewerk in de jaren negentig waren er zo'n 168 JIP's. De laatste jaren zijn steeds meer officiële JIP's verdwenen, vooral door gewijzigde prioriteiten in het beleid van de instellingen voor jeugdzorg en door (lokale) bezuinigingen. In 2015 werd het aantal JIP's geschat op ongeveer 9 à 10. Daarnaast zijn er wel allerlei lokale initiatieven die de functie jongereninformatie integreren in bijvoorbeeld het lokale welzijnswerk, binnen scholen of binnen de lokale jeugdhulpverlening of een aanbod via een lokale website. Die worden echter geen JIP meer worden genoemd<sup>14</sup>.

Zelfs de Landelijke Vereniging van JIP's werd begin 2015 opgeheven omdat er vanuit de nog bestaande JIP's nog weinig behoefte was om zich nog te verenigen <sup>15</sup>.

### 3.4 Jongeren Informatie Medewerker of JIMMY

In 2008 ontwikkelde de Stichting Jong Rotterdam (Dick Smit) het concept Jongeren Informatie Medewerker of JIMMY en de training voor deze functie. De motivering voor het ontwikkelen van het concept JIMMY is de volgende. Professionele jongerenwerkers hebben meestal een vertrouwensband met jongeren. Vanuit die band worden zij regelmatig geconfronteerd met informatie- en adviesvragen. In veel gevallen ontbreekt het aan kennis en soms ook aan vaardigheden, om op de juiste manier met deze vragen om te gaan. Het helder krijgen van een latente of onduidelijke vraag, het herkennen van de vraag achter de vraag, zijn een paar van de noodzakelijke basisvaardigheden die een jongerenwerker moet bezitten.

Iedere professionele werker met jongeren kan voor de functie van JIMMY in aanmerking komen: accommodatie gebonden of ambulant jongerenwerkers, mentoren, sportwerkers, projectbegeleiders, schooldecanen, begeleiders van jongeren

---

14 Briefwisseling met M. Boes, directeur Stichting JONG Rotterdam (17/04/2015) en met S. Zwartkruis, voorzitter Landelijke Vereniging van JIP's (1/12/2014).

15 Briefwisseling met S. Zwartkruis, voorzitter Landelijke Vereniging van JIP's (1/12/2014).



(hulpverlenings)projecten, werkervaringsprojecten, enz. Een JIMMY wordt men na een specifieke training jongereninformatie. In hoofdstuk 6 bespreekt Faché de inhoud van deze opleiding, de rol en de basishouding van de Jimmy en de kwaliteitscriteria. In hoofdstuk 10 bespreekt Faché de problemen bij verwijzing door JIMMY's, hoe die zoveel als mogelijk voorkomen en de kenmerken van effectieve verwijzing.

### 3.5 Gemeentelijke verantwoordelijkheid voor jeugdinformatie

De Nederlandse gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om, via de lokale zorg-aanbieders, de inwoners goed te informeren over opvoeden, opgroeien en gezondheid. Onder meer is dat bepaald in de Jeugdwet, de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Tegelijkertijd moeten burgers ervan op aan kunnen dat de informatie die de overheid geeft, objectief is, wetenschappelijk verantwoord en voor iedereen toegankelijk.<sup>16</sup> Om de gemeenten te helpen die verantwoordelijkheid op zich te nemen heeft in 2010 het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het initiatief genomen om een onafhankelijke organisatie, de Stichting Opvoeden.nl, op te richten. De rol van de Stichting Opvoeden.nl richt zich vooral op het regisseren van het proces van totstandkoming, onderhouden en valideren van één landelijke database met betrouwbare informatie voor ouders/opvoeders en jongeren en verbinding maken tussen alle partijen die hierbij betrokken zijn. De Stichting valt onder de verantwoordelijkheid van de VNG en wordt vanaf 2015 vanuit het Gemeentefonds gefinancierd. Gekozen is voor één landelijke aanpak. Enerzijds vanuit kwaliteitsoverwegingen, maar anderzijds ook om efficiency redenen. 'Gevalideerde informatie over opvoeden, opgroeien en gezondheid is in heel Nederland hetzelfde', zegt Els Verkerk, directeur van Stichting Opvoeden.nl. 'Gemeenten kunnen dus veel efficiencywinst boeken als zij niet allemaal apart, maar gezamenlijk de informatie voor ouders, opvoeders en jongeren maken, ontsluiten, onderhouden en uitbreiden.'<sup>17</sup> De gemeenten en organisaties in Nederland kunnen informatiecontent voor hun jongereninformatie activiteiten gratis putten uit de jongerenwebsite 'Infovoorjou.nl' van de Stichting Opvoeden.nl.

Sinds 1 april 2014 stelt de Stichting Opvoeden.nl gratis betrouwbare en toegankelijke jongereninformatie beschikbaar voor jongeren van 12 tot 18 jaar op de website Infovoorjou.nl. In hoofdstuk 14 bespreekt Faché de informatieactiviteiten van deze Stichting.

---

16 [www.actiz.nl/ledennet.../gemeenten-zeggen-ja-tegen-stichting-opvoeden](http://www.actiz.nl/ledennet.../gemeenten-zeggen-ja-tegen-stichting-opvoeden)

17 [www.actiz.nl/ledennet.../gemeenten-zeggen-ja-tegen-stichting-opvoeden](http://www.actiz.nl/ledennet.../gemeenten-zeggen-ja-tegen-stichting-opvoeden)

#### **4. Heeft de integratie van de functies jongereninformatie- en -advies de voorkeur boven afzonderlijke centra voor elk van deze functies?**

Internationaal zien we dat de institutionalisering van Jongereninformatie en -advies verloopt langs drie sporen: de jongereninformatiecentra, jongerenadviescentra en integratie van jongereninformatie en -adviesfunctie in één centrum. Welke van deze drie alternatieven het best aan de behoeften van jongeren beantwoordt, is een terugkomend discussiepunt in Europa, die ik verder in dit hoofdstuk zal bespreken.

Voor het eerst had deze discussie op Europees niveau plaats tijdens het eerste Europees congres over jongereninformatie- en -adviescentra in München in 1972 (Faché, 1973). Maar vooral tijdens het Europees colloquium over 'Youth Information Centres' in Marly-le-Roi in 1985 leidde dit thema tot heftige discussies, die niet door de organisatoren (het 'Centre d'Information et de Documentation Jeunesse' in Parijs) waren gepland noch verwacht<sup>18</sup>.

De integratie van Jongereninformatie en -advies in één centrum is in Duitsland, Groot-Brittannië en in Finland van bij de aanvang een realiteit (Faché, 1987; Deichsel, 1987; Wilson, 2002; Vossler, 2004; Lee & Kenrick, 2010; Street, 2014; Fedotoff & Pietilä, 2011). In Nederland is integratie in de hedendaagse praktijk de norm geworden. In Frankrijk, Spanje, Portugal en Griekenland werd van in den beginne informatie losgekoppeld van advies en vond informatie-overdracht plaats in afzonderlijke jongereninformatiecentra. In jongereninformatiecentra verschaffen hulpverleners informatie in face-to-face gesprekken, per telefoon, per brief of via internet en sociale media. Bovendien kunnen jeugdigen er meestal zelfstandig documentatie raadplegen in infostands en databanken (Faché, 1987; de Lange & Rutjes 1994).

In Frankrijk en Franstalig België evolueren de laatste jaren talrijke jongereninformatiecentra naar geïntegreerde informatie- en adviescentra, zoals in Duitsland en Groot-Brittannië.

In Vlaanderen begon de discussie over het al dan niet integreren van de informatie- en adviesfunctie in één centrum toen in de jaren zeventig jongerenadviescentra werden opgericht. Die discussie was meestal niet gebaseerd op een afweging van de zwakke en sterke kanten van de diverse alternatieven, ze steeg niet boven het niveau van propa-

---

18 In de titel van het colloquium, noch in het programma was er sprake van advies (counseling) zoals bij vorige internationale conferenties, maar alleen over 'youth information'.

ganda voor één alternatief en verguizing van het andere (Faché, 1974a;1982). Het overheidsbeleid speelde in de ontwikkeling van aparte jongerenadviescentra en jongereninformatiecentra en -punten, zoals we hierboven vermeldde, een doorslaggevende rol.

Wat zijn de argumenten voor en tegen elk van de alternatieven, die tijdens internationale bijeenkomsten van hulpverleners in de jaren zeventig en tachtig (Faché, 1973a; 1974c en 1982) en in een internationale survey (Faché,1987b) werden aangehaald. Die argumenten zijn nog steeds relevant.

#### **4.1 Argumenten voor de integratie van informatie- en adviesverlening in één centrum**

In een internationale survey bij jongereninformatie- en -adviescentra in Europa die ik in opdracht van de Raad van Europa uitvoerde, gaven de respondenten de volgende argumenten voor de integratie van informatie- en adviesverlening in één centrum (Faché, 1987b). De meeste respondenten verdedigden de integratie met verwijzing naar het feit dat vragen naar informatie van jongeren onvoorzien aanleiding kunnen geven tot een adviesgesprek. Daarvoor zijn verschillende redenen. Dit gebeurt omdat jeugdigen niet zo gemakkelijk de behoefte aan advisering bij een probleemsituatie toegeven. Zij beleven immers dikwijls een probleemsituatie als een louter tekort aan informatie. Dit kan ook omdat een jeugdige nog niet de ervaring heeft opgedaan, dat mensen bereid zijn in een dialoog over je probleem en de mogelijke oplossingsalternatieven te spreken en je hierbij au sérieux nemen. Wanneer men nooit heeft ervaren dat men hulp kan krijgen van iemand door een gesprek, dan kan men daaromtrent ook moeilijk verwachtingen hebben.. Een informatievraag wordt door jongeren soms ook gebruikt als een opstap naar een vraag om hulp bij een probleemsituatie. De informatievraag wordt dan gebruikt om na te gaan in hoeverre de hulpverlener te vertrouwen is en in hoeverre anonimiteit gegarandeerd is. Het is daarom moeilijk informatie- en adviesverlening van elkaar te scheiden. Wie met vragen om informatie van jeugdigen wordt geconfronteerd, moet er daarom rekening mee houden dat een informatiegesprek kan ontwikkelen tot een adviesgesprek. De integratie van diverse vormen van jeugdhulpverlening in één centrum beperkt daarenboven ook het aantal situaties waarin jeugdigen naar een andere hulpverleningsorganisatie moeten worden doorverwezen. Doorverwijzing houdt het risico in dat de hulpvrager afhaakt als hij opnieuw zijn verhaal in een andere hulpverleningsorganisatie moet beginnen. Tenslotte weten jongeren niet waar ze terecht kunnen met welke vraag door onvoldoende inzicht in de complexe hulpverleningsstructuur. Eén aanlooppunt waar je terecht kan met om het even welke vraag, is voor hen daarom belangrijk. Soms biedt een infor-

matiegesprek de hulpverlener de mogelijkheid om achter een informatieprobleem, waarvan de jeugdige zich bewust is, een ander hem niet bewust probleem te zien en de jeugdige hiervan bewust te maken. Dit betekent niet dat een hulpverlener achter elke informatievraag een probleem moet zoeken (Achterhuis, 1988).

Deze argumenten in het voordeel van integratie vermeld tijdens bovenvernoemd onderzoek worden bevestigd door recente onderzoeken (Lee & Kenrick, 2010; Street, 2014).

#### **4.2 Argumenten voor en tegen het concept van een zelfstandig jeugd-informatiecentrum of jongereninformatiepunt**

Dit concept wordt met de volgende argumenten verdedigd: informatieverlening is minder arbeidsintensief dan adviesverlening. Hierdoor kunnen 'grote aantallen' jeugdigen met informatievragen geholpen worden met een relatief beperkte personeelsbezetting. Daarenboven zijn voor informatieverlening geen psychologen, psychiaters en dergelijke noodzakelijk. De argumenten tegen jeugdinformatiecentra zijn vooral dat er geen rekening kan worden gehouden met de mogelijke hulpvraag achter de informatievraag en dat jongeren met behoefte aan adviesverlening naar bijvoorbeeld een jongerenadviescentrum moeten worden verwezen. In hoofdstuk 10 bespreekt Faché de problemen bij verwijzing en de kenmerken van effectieve verwijzing.

De medewerkers van sommige jongereninformatiecentra vermeldden dat bij de oprichting van hun centrum de integratie van informatie- en adviesverlening in één centrum niet te realiseren was, omdat zij op dat moment over onvoldoende huisvestingsruimte of over niet voldoende deskundige medewerkers beschikten.

#### **4.3 Argumenten voor en tegen het concept van een jongerenadviescentrum**

Het jongerenadviesconcept wordt verdedigd met het argument dat adviesverlening meer rustige, soms langdurige en herhaalde vertrouwelijke gesprekken vereist dan informatieverlening. Dit advieswerk wordt bemoeilijkt als er tegelijkertijd grote aantallen jeugdigen met informatievragen in het centrum aanwezig zijn. Als argument tegen het JAC-concept vermelden respondenten het gevaar dat het jongeren weghoudt van hulp vragen, omdat zij vrezen als probleemgevallen geëtiketteerd te worden als zij een JAC binnenstappen (Faché, 1987b).

Afzonderlijke structuren voor adviesverlening en voor informatieverschaffing wordt in Vlaanderen door het overheidsbeleid gestimuleerd. Centra die beide hulpverleningsfuncties wensen te integreren, kunnen slechts kiezen uit de twee subsidieerbare concepten: informatie- of adviescentrum.

## **5. Nieuwe of bestaande structuren voor jongereninformatie en -advies?**

Toen in Nederland voor het eerst sprake was van beleidsaandacht voor jeugdinformatie, sprak het Ministerie van WVC (d'Ancona, 1991) zich uit om jeugdinformatie in eerste instantie vorm te laten geven door de bestaande voorzieningen. Er werd bewust gekozen om geen nieuwe structuur voor jeugdinformatie in het leven te roepen.

De functie jeugdinformatie- en -advies wordt in Nederland geleidelijk aan steeds meer erkend als een onderdeel van het beroepsmatig werken met jeugdigen. Dit is zeker het geval wanneer die informatie professioneel en kwalitatief goed wordt verstrekt en wanneer er sprake is van samenwerking en netwerkvorming tussen de intermediairen onderling, zodat zij bij specifieke vragen snel en gericht kunnen verwijzen (Coenen & Verhaak, 1994). Een specifieke vorm van informatieoverdracht die plaats vindt via jeugdinformatiepunten, is ondergebracht bij de jongerenadviescentra, bij (jeugd)bibliotheken, bij het professionele jongerenwerk of bij andere instellingen die door veel jongeren worden bezocht.

Informatie en advies als methodische activiteiten binnen het Nederlandse, professionele jongerenwerk vormen een integraal onderdeel van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. Metz presenteert in hoofdstuk 5 een methodisch model voor informatie & advies binnen het professionele jongerenwerk. Het model is gebaseerd op literatuuronderzoek aangevuld met informatie uit onderzoeken naar de werking van het jongerenwerk in Nederland.

Vanuit de visie dat jeugdinformatie- en -advies in eerste instantie vorm moeten krijgen binnen de bestaande jeugdvoorzieningen ontstond het concept van de JIMMY. Dit zijn jongerenwerkers die een gecertificeerde Jimmy-training hebben gevolgd. Hiermee wil men bereiken dat informatie en advies op een laagdrempelige wijze voor jongeren toegankelijk is (zie uitvoerig hoofdstuk 6).

Ter ondersteuning van de lokale initiatieven is verder een landelijke infrastructuur voor jongereninformatie, niet alleen efficiënt, maar kan ook de betrouwbaarheid, de kwaliteit en de overzichtelijkheid beter worden bewaakt, alsook kan er vlugger worden ingespeeld op veranderende informatiebehoeften en zoekgedrag van jongeren (zie verder hoofdstukken 12 en 14).

## Slot

Het jongereninformatie- en -advieswerk wordt tijdens de afgelopen 50 jaar gekenmerkt door een ontwikkeling die in Vlaanderen en Nederland meer en meer uit elkaar loopt.

In Vlaanderen is er een gescheiden ontwikkeling van twee zelfstandige structuren voor informatie en advies. In Nederland is de integratie van beide functies de gangbare praktijk. In beide landen heeft de overheid een belangrijke rol in het voortbestaan of verdwijnen van bepaalde hulpverleningsmodellen gespeeld.

In plaats van het creëren van een totaal nieuwe en aparte jongerenvoorziening voor informatie en advies geeft men in Nederland er actueel in toenemende mate de voorkeur aan om de informatie- en adviesfunctie in bestaande kaders zo optimaal mogelijk te integreren, omdat die vaak door jongeren als laagdrempelig worden beleefd (van het bekende versus hoogdrempeligheid van het onbekende).

## Bronnen

- Achterhuis, H. (1988). *De markt van welzijn en geluk; een kritiek van de andragogie*. Baarn: Ambo.
- Ancona, H. d' (1991). Jeugdinformatiebeleid. Toespraak van de Nederlandse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur op het derde Europees Seminar over jeugdinformatie: 'Youth information in a new Europe' te Rotterdam op 29 mei 1991. Rijswijk: Ministerie van WVC.
- Coenen, A. W. M., & Verhaak, P. M. (1994). *Vooronderzoek doelmatigheid jeugdhulpverlening t.b.v. de Task-force* [ingesteld door de Minister van WVC en de Staatssecretaris van Justitie]. [http://www.nji.nl/nl/Jeugdzorg/Vooronderzoek\\_Doelmatigheid\\_1994.pdf](http://www.nji.nl/nl/Jeugdzorg/Vooronderzoek_Doelmatigheid_1994.pdf)
- Degryse, B., De Pauw, R., Lauwers, L., Redant, B., Vanhaeren, K., & Willox, T. (2007). *Open huis houden. Welkom in de jeugdhuismethodiek!*. Antwerpen: Formaat Jeugdhuiswerk Vlaanderen.
- Deichsel, W. (1987). *Die offene Tür, Jugendberatungsstellen in der Bundesrepublik Deutschland in Holland und in den Vereinigten Staaten*. Munchen: Profil.
- Faché, W. (1969). Het jeugdhuis. In *50th Anniversary Y.W.C.A.* (pp. 55-58, 75). Antwerpen Y.W.C.A. Ook opgenomen in W. Faché (Red.) (1981). *Ontwikkelingen en Stromingen in het Jeugdhuiswerk* (pp.85-88). Antwerpen: Vlaamse Federatie van Jeugdhuisen.
- Faché, W. (1970). De specifieke functies van het jeugdehuis. In *Verslag van de stage voor jeugdhuiswerkers* (Wemmel, 1970) (pp. 12-16 en 44-46). Ook in W. Faché (Red.) (1981). *Ontwikkelingen*

- en Stromingen in het Jeugdhuiswerk* (pp. 101-108). Antwerpen: Vlaamse Federatie van Jeugdhuisen.
- Faché, W. (1973). Informatie- en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België, verslag van een studiereis. *Jeugd en Samenleving*, 3(3), 205-216.
- Faché, W. (1974b). *Overheidsbeleid in verband met experimentele jeugdwerkprojecten*. Gent: Rijksuniversiteit Gent.
- Faché, W. (1974c). De introductie van het onderscheid tussen informatie- en adviescentra. *Informatiecentra voor jongeren*, 2(3), 5-10.
- Faché, W. (1982). Het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederlandstalig België. *Jeugd en Samenleving*, 12(2), 67-85.
- Faché, W. (1987). *The aims, the methods and organization of youth information and counseling centres in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (1989). Jeugdinformatie. *Jeugd en Samenleving*, 19(2/3), 152-159.
- Faché, W. (2012). Innovaties tijdens de beginperiode van de jeugdinformatie- en adviescentra. *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, 65, pp. 215-258.
- Faché, W., De Beukelaer, L., & Baeyens, J. (1986). *Ontwerpen van handelingsalternatieven voor jeugdhuiswerkers in samenwerking met het praktijkveld. Eindrapport*. Gent: Rijksuniversiteit Gent.
- Fedotoff, J., & Pietilä, M. (2011). *Youth Information and Counseling*. Helsinki: Finnish Youth Research Society, The University Of Applied Sciences (HUMAK) and City Of Helsinki Youth Department.
- Gerritsen, S. (1994). Van begin tot eind. Vijfentwintig jaar alternatieve hulpverlening als beweging in de tijd. In S. Gerritsen & T. Schrama (Red.), *Hulp in nood. Opbouw, groei en verantwoording in een kwart eeuw jeugdhulpverlening* (pp 11-24). Amsterdam: SWP.
- Gerritsen, S., & Schrama, T. (Red.), (1994). *Hulp in nood; opbouw, groei en verwording in een kwart eeuw alternatieve hulpverlening*. Amsterdam: SWP.
- Kler, H. de & Zande, I. van der (Red.) *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (pp. 10-38). Amsterdam: SUA.
- Labens, J. (Red.). (1980). *10 jaar Amok*. Antwerpen: Amok.
- Lee, S., & Kenrick, K. (2010). *A proven early intervention model: the evidence for the effectiveness of Youth Information Advice Counseling and Support Services*. London: Youth Access.
- Meuwese, S. (1992). Op weg naar een jeugdinformatiebeleid. In J. Katus, H. Van Ewijk & I. Van der Zande (Red.). *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp. 59-67). Muiderberg: Dick Coutinho.
- Nieuwe tendenzen jeugd- en jongerenwerk. Beleidsnota van intra-departementale werkgroep. (1971). *Trefpunt*, 1-8.
- Raad voor het Jeugdbeleid. (1986). *Advies over Jeugdinformatie*. Amsterdam: de Raad voor het Jeugdbeleid.
- Sprinkhuizen, A. (2012). 1970 Jongeren Advies Centrum (JAC). Bloei en inkapseling van de Alternatieve Hulpverlening. Canon jeugdzorg.
- Street, C. (2014). *Children and young people's views of counseling*. London: Youth Access.
- Verzelen, W. (2009). De alternatieve hulpverlening van de jaren zeventig. *Welzijns-gids-Welzijnszorg, Methodiek*, 72, pp.139-167.
- Vossler, A. (2004). Wandel hoch drei. Beratung für Jugendliche in einer verunsichernden Gesellschaft. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 53, 547-559.
- Wilson, C. (2002). *Breaking Down the Barriers. A strategy in development*. London: Youth Access.





# 3.

---

## Het jongerenonthaal binnen het kader van de Centra voor Algemeen Welzijnswerk

*Ludo Serrien en Kris Stas*

### 1. Inleiding

De jongerenadviescentra (JAC's) zijn ontstaan in de jaren zeventig in de sfeer van de 'alternatieve hulpverlening'. Zij speelden in op de noden en behoeften van jongeren die door de maatschappij met taboes werden omkleed (weglopen, seksualiteit, druggebruik, ...). Het 'alternatieve' verwees onder meer naar de maatschappijkritische opstelling die eigen was aan die tijd, maar ook en vooral naar de meer toegankelijke vorm van hulpverlening. De meeste hulpverleningsdiensten waren voor jongeren immers weinig toegankelijk of stonden niet open voor hun specifieke vragen en problemen.

De meeste JAC's ontstonden vanuit jeugdhuizen, vormingscentra of actiegroepen. De eerste vorm van overheidsondersteuning ontvingen zij van het Ministerie van Cultuur, eerst onder de noemer 'experimenteel jeugdwerk', later met een eigen regelgeving. Bij de eerste staatshervorming werd een Vlaams departement Welzijn gecreëerd en verhuisden de JAC's van het Ministerie van Cultuur naar Welzijn. In de jaren negentig werd het versnipperde welzijnsveld grondig gestructureerd onder de noemer 'Algemeen Welzijnswerk' en werden de JAC ondergebracht in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Dit is vandaag nog steeds het geval in de elf CAW's in Vlaanderen en Brussel, die het resultaat zijn van opeenvolgende fusiebewegingen.

Doorheen de geschiedenis van het jongereninformatie- en advieswerk lopen enkele 'rode draden': de evolutie van een sociaal-culturele inbedding naar een inbedding van laagdrempelige hulpverlening in het welzijnswerk. De jongereninformatie werd steeds meer als een recht gezien en nog voor het internet volledig open bloeide, uitge-

bouwd in jongereninformatiepunten. Aansluitend bij de historiek gaan we dieper in op de concepten 'jongereninformatie' en 'jongerenonthaal' binnen het CAW.

## 2. Broedplaatsen in de jaren zestig en zeventig

Vanaf halverwege de jaren zestig ontstonden in Vlaanderen een aantal initiatieven met de roepnaam 'alternatieve hulpverlening'. Hun vertrekpunt lag bij de veranderde positie van jongeren. De jeugdcontestatie gaf vorm aan een bijzonder generatieconflict van naoorlogse jongeren ten opzichte van de voorgaande generatie, een generatie met traditionele zeden en autoritaire leefregels, argwanend tegenover vroege mondigheid, nieuwe seksuele zeden en experimenteel jeugdgedrag.

Voor het prille ontstaan van 'alternatieve hulpverlening' moeten we terug gaan naar begin de jaren zestig. Een van de aanleidingen is een onderzoek van Willy Faché over de informatie- en hulpbehoeften van jongeren (1963). In dit onderzoek stelde Faché vast dat er behoefte was aan een laagdrempelig hulpverleningscentrum waar jongeren terecht kunnen met om het even welke vraag om informatie en hulp. Deze vaststelling was aanleiding voor Willy Faché om met vroegere medestudenten psychologie, pedagogiek, psychologie, psychiatrie en later aangevuld met maatschappelijk assistenten in 1966 een jeugdinformatie- en -hulpverleningscentrum, onder de naam van Info-Jeugd in Gent te starten

Vanaf 1970 startten in verschillende steden jongereninformatie- en -adviescentra. In 1970 richtte Jo Labens, de Aktiegroep voor Maatschappelijk Onderzoek en Kritiek (Amok) op. Amok voerde actie in verband met abortus, persvrijheid, homofiele jongeren, gastarbeiders enz. Binnen Amok verleenden naast de actievoerders, ook een aantal medewerkers individuele hulp aan jongeren. In 1972 startte Jos Mertens en Jan Goorden in Antwerpen een jongerenadviescentrum (JAC), naar model van het Amsterdamse JAC. In hetzelfde jaar werd ook in Leuven een JAC opgericht. Jo Casselmans, psychiater, had in Schotland kennis gemaakt met de democratische psychiatrie van Maxwell Jones. Nadien ontstonden in verschillende steden JACs. Deze verschillende centra hebben geestelijke gezondheidszorg als referentiepunt.

De JAC's zijn één van de vele exponenten van de 'broedplaatsen van vernieuwing' die vooral in de jaren zeventig ontstonden. Dit brede gezelschap van de JAC's ontstond onder impuls van geëngageerde burgers en de steeds talrijker groep van afgestudeerde menswetenschappers. De initiatieven dreven op de inzet van vrijwilligers en een ui-

terst minimum aan professionele (lees: betaalde) krachten. Daarvoor waren er amper overheidsmiddelen ter beschikking, maar men stond ook uiterst kritisch tegenover een verregaande professionalisering van de hulpverlening. De uitbouw van kleinschalige en laagdrempelige welzijnsinstellingen, vloeide in de jaren zeventig voort uit (soms een combinatie) van een drietal maatschappelijke bewegingen:

- brede maatschappelijke en emancipatorische bewegingen van bv. vrouwen, jongeren en rond bepaalde thema's zoals armoede;
- kritiekbewegingen op de grootschalige en anonieme 'totale instituties' in de welzijnszorg;
- een beweging naar interne vernieuwing en professionalisering in bestaande zorgvormen.

Sommige nieuwe welzijnscentra waren ingebed in bredere sociale of emancipatorische bewegingen. Niet alleen de kritische jeugdwerkers en jongerenorganisaties gingen onder de noemer 'alternatieve hulpverlening' over tot de oprichting van JAC's (jongerenadviescentra). Ook vanuit de vrouwenbeweging werden vluchthuizen voor mishandelde vrouwen opgericht. De seksuele revolutie én de vrouwenbeweging gaven ook wind in de zeilen van de CGSO's (centra geboorteregeling en seksuele opvoeding). En een brede maatschappelijke beweging rond 'armoede en bestaanonzekerheid' leidde tot de oprichting van een circuit van niet-openbare centra voor maatschappelijk werk. Andere centra ontstonden als een reactie op het falen van de grote institutionele zorgsectoren. Zo zijn vele kleinschalige consultatiebureaus voor 'levens- en gezinsvragen' ontstaan als antwoord op de vervreemdende en grootschalige psychiatrie. In de jeugdbescherming was er een golf van kritiek op de grootschalige instellingen en ontstonden er onder meer halfweghuizen voor jongeren en alternatieve opvangvormen voor weglopers in gastgezinnen. Maar ook binnen reeds lang bestaande zorgvormen kwam in deze periode een versnelde vernieuwingsbeweging op gang. De eerder traditionele centra voor daklozen, landlopers en ex-gedetineerden, werden stapsgewijs geprofessionaliseerd en aangevuld met kleinschalige opvangcentra voor hoofdzakelijk thuisloze mannen en vormen van 'beschut wonen'. Het klassieke reclasseringswerk, dat reeds sedert het einde van de vorige eeuw onder de hoede stond van de zgn. 'Beschermmcomités' in de gevangenis, werd (in de jaren tachtig) stapsgewijs geprofessionaliseerd in diensten voor 'forensisch' of 'justitieel' welzijnswerk. Later (einde jaren tachtig) kwamen ook slachtoffers van misdrijven sterker onder de aandacht van het welzijnswerk.

Deze grote variëteit aan voorzieningen die de voorlopers zijn van de latere Centra voor Algemeen Welzijnswerk, ressorteerde onder drie ministeries met afzonderlijke regelgeving: volksgezondheid, justitie en cultuur.

### 3. Van Cultuur naar Welzijn en de Centra voor Algemeen Welzijnswerk

Cruciaal in de uitbouw van de Vlaamse welzijnssector was de staatshervorming van 8 augustus 1980. Ook voor de JAC's had dit grote gevolgen. De Vlaamse gemeenschap werd bevoegd voor de bijstand aan personen. De JAC's werden (samen met onder meer de opvangcentra voor jongeren) overgeheveld van het Ministerie voor Cultuur naar Welzijn. In de loop van de jaren tachtig ging vrijwel alle aandacht van de eerste Vlaamse welzijnsministers naar de voorbereiding en de uitvoering van enkele grote decreten: over de gezinszorg, de ouderenzorg, de bijzondere jeugdzorg en de zorg voor personen met een handicap. De disparate groep van welzijnsvoorzieningen op de eerste lijn, bleef een restcategorie waarvoor de Vlaamse overheid ad hoc zeer uiteenlopende erkennings- en subsidiëringsregelingen uitwerkte. Tijdelijkheid, rechtsonzekerheid en rechtsongelijkheid waren troef. De werkingen werden voor een belangrijk deel geschraagd door 'onechte vrijwilligers': werklozen vrijgesteld van stempelcontrole, diverse tijdelijke tewerkstellingsstatuten en gewetensbezwaarden. Bovendien was er op het vlak van de subsidiëring een grote ongelijkheid: voor sommige centra werden de lonen 100% gefinancierd, terwijl andere centra het met een gedeeltelijke forfaitaire loonsubsidie moesten stellen. De JAC's werden gesubsidieerd op basis van een puntensysteem, dat lange tijd fel gecontesteerd werd omdat het neerkwam op een jaarlijkse verdeling van een sectorale subsidiepot. Als deze pot niet toenam, werd een beloning van de goed werkende JAC's omgezet in een verlaagde subsidie van de andere. In 1990 kregen de JAC's meer rechtszekerheid en regelgeving, waardoor er aan elk centrum 2 tot 2,5 voltijdse professionele krachten werden toegekend.

In de tweede helft van de jaren negentig kwamen uit dit versnipperde werkveld de eerste oproepen om onder de noemer 'algemeen welzijnswerk' te komen tot een betere coördinatie in deze sector, door te werken aan een harmonisering van de regelgeving, maar ook door aanzetten te geven tot herstructurering en fusie-operaties. Het in 1991 goedgekeurde decreet Algemeen Welzijnswerk werd echter pas in 1995 uitgevoerd. Net als de andere welzijnsdiensten, werden de JAC's ertoe aangezet om de integreren in grotere 'polyvalente centra', met name de Centra voor Algemeen Welzijnswerk. In deze centra bleef de specifieke profilering naar jongeren wel behouden onder de benaming JAC. Enkele JACs kregen een afzonderlijke 'jongerenvriendelijke' locatie. Dit is vandaag nog het geval (zie onder meer [www.jac.be](http://www.jac.be)) in tegenstelling tot de JAC's in Nederland die reeds lang onder die benaming van het toneel zijn verdwenen. Het JAC was dus geen autonoom centrum meer in de klassieke betekenis, maar onderdeel van een ruimer geheel. Het voordeel was dat het ruimere aanbod van het polyvalent centrum dichterbij was, waardoor hulpvragen die een meer gespecialiseerde begeleiding

vergen (bv. mishandeling, depressie, ...) of vragen die niet alleen van jongeren uitgaan (bv. van ouders, van het ganse gezinssysteem, ...) niet meer moesten verwezen worden naar een andere dienst, maar binnen het Centrum Algemeen Welzijnswerk kunnen opgenomen worden.

Later werden 'deregulering' en 'responsabilisering' de nieuwe sleutelwoorden in het welzijnsbeleid. In het nieuwe decreet, dat op 19 december 1997 door het Vlaams parlement werd goedgekeurd verdween de specifieke reglementering van de werking van een JAC en werd het CAW zelf verantwoordelijk voor de manier waarop jongeren bereikt en geholpen worden, uiteraard binnen de krijtlijnen en werkingsprincipes van de algemene opdracht van het centrum.

De integratie van de JACs in de welzijnssector had wel als gevolg dat zeer geleidelijk aan het accent ging liggen op de individuele hulpverlening. Het vormingsaanbod werd gaandeweg afgebouwd. Hiervoor werden uiteenlopende motieven aangevoerd. De 'klassieke thema's' zoals seksualiteit, waren al lang geen taboe meer en scholen (onder meer in de eindtermen) en het jeugdwerk gingen dit meer op eigen kracht organiseren. Scholen en jeugdwerk werden voor de JAC's eerder 'vindplaatsen' voor laagdrempelige en outreachende hulp, in plaats van de doelgroep om vormingsdoelen te realiseren. Bovendien werd meer en meer de nadruk gelegd op het bereiken van de meest kwetsbare jongeren, onder meer via het deeltijds- en beroepsonderwijs en in de werkingen voor kansarme jeugd. Een ander argument was dat het effectiever is om over de genoemde thema's via structurele acties verandering te bekomen, dan via vormingswerk waarmee de JAC's slechts een beperkt publiek konden bereiken.

#### **4. Het ontstaan van Jongeren Informatie Punten (JIP)**

In 1978 ontstond de Federatie Alternatieve Hulpverlening ter verdediging van de belangen van de inmiddels ontstane jongeren informatie- en adviescentra. In 1985 werd de Federatie Alternatieve Hulpverlening omgedoopt tot Federatie van Jongeren Informatie- en Adviescentra (FJIAC). In 1993 werd de FJIAC naast haar rol als ondersteuner en belangenbehartiger van de JAC's, ook erkend als een landelijke jeugddienst. Dankzij deze erkenning realiseerden de FJIAC een aanbod van informatieve producten voor jongeren: allerlei brochures en folders (over thema's als zelfstandig wonen), een jongerengids en een sensibiliserende krant over seksualiteit ('Den Vrijen Courant'). Dit aanbod van jongereninformatie verving het aanbod van 'infolders' dat jarenlang door het Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en

-advieswerk', Info-Jeugd Nationaal werd geproduceerd. Info-Jeugd stopte later haar werking en werd de FJIAC in 1996 verzelfstandigd in de jeugddienst voor informatie en preventie, 'In Petto'. Nog later (2012) fuseerde In Petto samen met Jeugd & Seksualiteit en Zin-dering (Chiro) tot een nieuwe organisatie 'Jong En Van Zin'.

Vanaf 1995 creëerden de FJIAC een breed verspreid netwerk van Jongeren Informatie Punten of afgekort JIP', in samenwerking de Vereniging van Vlaamse jeugddiensten en -consulenten. Het JIP werd gezien als een laagdrempelige voorziening voor jongeren waar ze met al hun vragen, gratis en anoniem, voor informatie terecht kunnen. JAC's en gemeentelijke jeugddiensten JIP's) vulden elkaar goed aan vanuit hun specifieke opdracht. JAC's zijn hulpverleningsdiensten in de eerste lijn en al jaren vertrouwd met diverse informatie- en adviesvragen van jongeren en gespecialiseerd in welzijnsbehoeften. Ze functioneren binnen een Centrum Algemeen Welzijnswerk en zijn meestal gesitueerd in een grotere stad en gericht op een ruimere regio. Een jeugddienst bevindt zich in de meeste steden en gemeenten en is de centrale actor in het gedecentraliseerd jeugdwerkbeleid. Zij ontwikkelen een beleid voor de vrije tijdsbesteding van kinderen en jongeren; coördineren de inspraak van de jeugd in het gemeentelijk beleid en de integratie van de plaatselijke (jeugd)welzijnsvoorzieningen. Hun actieradius beperkt zich evenwel tot de gemeentegrenzen. De deskundigheid van de JAC's biedt een garantie voor een goede begeleiding van jongeren met vragen voor advies en hulpverlening. De gemeentelijke jeugddiensten (JIP's) zijn vanuit hun brede achtergrond en hun ruime verspreiding goed in staat om op eenvoudige vragen van jongeren een antwoord te geven. Jongeren met complexe vragen worden naar het JAC doorverwezen. Door de gemeentelijke ondersteuning van de JIP's wordt 'jongeren-informatie' een onderdeel van het gemeentelijk samenwerkingsverbanden tussen het JIP en de hulpverlening. In Nederland bestond er een sterk uitgebouwd autonoom netwerk van Jongeren Informatie Punten, waaruit rechtstreeks inspiratie geput werd.

## 5. Van 'info en advies' naar methodiek 'jongerenonthaal'

De methodiek van de JAC's werd ondertussen verder uitgebouwd binnen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). De CAW's legden een belangrijk accent op hun onthaal-opdracht. Onthaal werd (en wordt nog steeds) gezien als een volwaardig hulpaanbod. De vraagverheldering staat centraal en wordt gezien als een belangrijke vorm van hulpverlening, maar ook als een opstap naar directe of praktische hulp of naar verdere begeleiding. Het JAC evolueerde in de CAW-context naar een methodiek

van 'jongerenonthaal'. We schetsen hier wat uitgebreider het concept dat enkele jaren geleden werd uitgewerkt.

De methodiek 'jongerenonthaal' maakt deel uit van een globale strategie van het CAW om de toegankelijkheid van de hulpverlening voor specifieke doelgroepen te verhogen (jongeren, vluchtelingen, thuislozen, slachtoffers, gedetineerden). Daarbij dient telkens rekening gehouden te worden met de specifieke kenmerken van de doelgroep en de wijze waarop ze hulp zoeken wanneer ze met welzijnsvragen te kampen hebben.

Informeren en adviseren zijn basistaken van een jongerenonthaal, met een sterke gerichtheid op welzijnsbevordering en het voorkomen van onwelzijn. Zo kan goede informatie heel wat onwelzijn vermijden. Door de eerstelijnspositie van het jongerenonthaal is het algemeen welzijnswerk in principe toegankelijk voor alle jongeren. Vanuit het onthaal kan de jongere georiënteerd worden naar het meest gepaste antwoord op zijn vraag.

De methodiek jongerenonthaal bevat een aantal activiteiten buiten het strikte kader van hulpverlening (informatie en advies), zoals: voorlichting, preventieve acties, vindplaatsgerichte contacten, bekendmakingsacties. Deze activiteiten zijn geen doel op zich, maar wel noodzakelijke randvoorwaarden voor een laagdrempelige hulpverlening. Het jongerenonthaal kan ook een schakel zijn naar actoren buiten de georganiseerde welzijnssector (jeugdwerk, werkingen kansarme jeugd, straathoekwerk, vrije tijd, school, ...), dankzij een brede openheid en een imago dat niet geassocieerd wordt met zware problemen.

## **6. Jongeren als autonome hulpvragers in het jongerenonthaal**

Het concept van jongerenonthaal vertrekt van een visie op de jongere als volwaardige actor in de hulpverlening. Het uitgangspunt is de principiële handelingsbekwaamheid van elke minderjarige. De mogelijkheden van kinderen en jongeren om als autonome hulpvragers op te treden zijn uiteraard leeftijdsgebonden, wat maakt dat het vooral is gericht op de groep van jongeren en jongvolwassenen (12-25 jaar). Jongeren worden gezien als autonome hulpvragers met psychosociale competenties en als volwaardige burgers, die net als iedereen geconfronteerd worden met risico's op onwelzijn.

Ook jongeren leven in een spanningsveld tussen autonomie en verbondenheid. Door te erkennen dat jongeren eigenstandige wezens zijn, wordt hun zelfvertrouwen gestimuleerd, zonder evenwel de verbindingen (onder meer met het gezin) te beschadigen of af te breken. De kennis van de ontwikkelingsfasen bij jongeren is van groot belang, maar ook de kennis over hun juridische positie: minderjarigen kunnen immers heel wat rechten niet uitputten en moeten op volwassenen rekenen om rechten te kunnen effectueren. Maar nog te vaak worden minderjarigen gezien als een soort tweedegradersburgers, die geen notie hebben van wat goed voor hen is. Ze hebben niet alleen een juridisch zwakke positie, maar worden vaak in de eerste plaats gezien als kwetsbare individuen, die moeten beschermd worden tegen de grote boze buitenwereld. Leeftijd is een belangrijke factor van 'verhoogde kwetsbaarheid', maar leeftijd mag geen reden zijn om kinderen en jongeren niet ten volle te erkennen als vormgever van hulpverlening. Het decreet rechtspositie van de minderjarige in de Integrale Jeugdhulp biedt hiervoor een helder referentiekader en legt aan elke jeugdhulpverlener op om jongeren te informeren over het aanbod, mee keuzes te laten maken, de mogelijkheid te geven om (buitengerechtigde) hulp te weigeren en hen actief te betrekken in gans het hulpverleningsproces.

## 7. Onthaal als vertrekpunt van het hulpverleningsproces

De hulpverleningscontacten in het onthaal zijn het vertrekpunt van een hulpverleningsproces. Onthaal is meer dan aanmelding of ontvangst en bestaat uit een grote variatie aan hulpfuncties, die een eigen finaliteit hebben en die de hulpvrager verder op weg kunnen helpen. Als start van een verder begeleidingsproces zijn de eerste contacten met de hulpverlening cruciaal voor het verdere verloop. Dit is zeker het geval voor jonge mensen die doorgaans nog geen ervaring hebben met het beroep doen op hulpdiensten en voor wie de drempel erg groot kan zijn. Drempels, die niet alleen te maken hebben met de toegankelijkheid van de hulpverlening, maar ook met drempelvrees om persoonlijke problemen aan te kaarten. Door een goed onthaal te bieden kan een verdere escalatie van moeilijkheden en de inzet van 'zwaardere' vormen van hulp, voorkomen worden.

Een specifiek onthaalaanbod voor jongeren moet beantwoorden aan een aantal kwaliteitseisen:

- Hulpverlening aan jongeren en dus ook jongerenonthaal vraagt specifieke deskundigheid, en dit zowel op vlak van kennis, vaardigheden als van houding.
- Jongerenonthaal dient nauw aan te sluiten bij de leefwereld van jongeren.



- Jongerenonthaal moet zo laagdrempelig mogelijk uitgebouwd worden. Jongeren zullen vlotter de stap zetten naar een specifiek op hen gericht onthaal dan naar een onthaal waar ook volwassenen komen.
- Om een brug te kunnen vormen tussen de nulde en de eerste lijn is specifieke kennis over en voeling nodig met de partners op deze terreinen.
- Het is belangrijk dat het jongerenonthaal los staat van de belangen van andere betrokkenen zoals bv. de ouders. Voor jongeren moet duidelijk zijn dat het onthaal zich naar hen richt, wat niet betekent dat er geen rekening gehouden wordt met de belangen van ouders en volwassenen. Uiteraard is hun belang niet het ‘enige’ belang, maar al te vaak hebben jongeren in hulpverlening het gevoel dat ze de ‘tweede viool’ spelen.
- De scharnierleeftijd van 18 jaar in de overgang naar jongvolwassenheid, vraagt een specifieke deskundigheid. Heel wat aankomende meerderjarigen en ‘jonge’ meerderjarigen doen een beroep op het jongerenonthaal omdat het hen meer aanspreekt dan een volwassenenwerking. Het sluit meer aan bij hun behoeften, omdat ze wel als juridisch volwassen beschouwd worden, maar niet altijd de middelen, mogelijkheden of vaardigheden hebben om de verantwoordelijkheden op te nemen die bij die status van meerderjarigheid horen.

## **8. Het belang van jongereninformatie in de methodiek jongerenonthaal**

Het beschikken over een gespecialiseerd aanbod van jongereninformatie is een sterke troef in een jongerenonthaal. Een jongerenonthaal zonder een informatie-aanbod is geen jongerenonthaal, maar een jongerenonthaal is meer dan alleen een informatie-aanbod. Het informatie-aanbod is in vele gevallen een noodzakelijke opstap naar hulpverlening. Vooral voor jongeren heeft het kunnen stellen van gelijk welke informatieve vraag een drempelverlagend effect. De ervaring met laagdrempelige jeugdhulp leert dat vooral jongeren een informatieve vraag gebruiken als manier om een achterliggend probleem aan te kaarten. De openheid van het jongerenonthaal voor gelijk welke vraag, betekent nog niet dat het onthaal op elke vraag een inhoudelijk antwoord heeft. Weet men het antwoord niet dan wordt het gepaste antwoord gezocht of de jongere komt via de onthaalmedewerker bij diegene terecht die wel een antwoord weet. Ondertussen zal immers ook duidelijk zijn of achter de informatieve vraag ook een hulpvraag schuilt. De Centra voor Algemmen Welzijn beschouwen informatieverstrekking immers als een kerntaak, wanneer het gekoppeld is aan de mogelijkheid tot advies. Loutere infoverstrekking op zichzelf is het terrein van onder

meer het jeugdwerk en daarin onderscheidt een jongerenonthaal van de CAWs zich ook van deze van de JIP's. In het CAW-jongerenonthaal is er steeds een gekwalificeerde werker die over de vaardigheid beschikt om de jongere goed te beluisteren: heeft de jongere enkel een infovraag of zit er ook een vraag naar persoonlijk advies achter zijn infovraag? Via de infovraag kan de jongere aftasten of het veilig genoeg is om de persoonlijke probleemsituatie ter sprake te brengen. De werker dringt de jongere niets op: hij overloopt de antwoordmogelijkheden toegepast op de persoonlijke situatie. De jongere kiest welk advies het beste past of er voor kiezen om het bij een infovraag te laten en te vertrekken. De weg naar het jongerenonthaal is gemaakt: hij kan ervoor kiezen om later eventueel terug te komen.

De onthaalmedewerker voor jongeren vervult voornamelijk een draaischijffunctie; hij moet niet alles zelf weten, maar zorgt ervoor dat de jongere de weg vindt naar de gepaste informatie. Vanuit de draaischijffunctie leidt hij de jongere naar het juiste infokanaal en hij volgt mee op of de info wel degelijk klopt. Hij staat immers garant voor kwaliteitsvolle info. Jongereninformatie verschaffen vraagt tijd en is van belang als eerste stap in het onthaal. Het biedt jongeren garantie dat hij goed beluisterd wordt en dat er respectvol met hem omgesprongen wordt.

## **8.1 Belang van de toegankelijkheid van het JAC**

De toegankelijkheid van het jongerenonthaal wordt opgehangen aan de 'vijf B's': betaalbaarheid, bereikbaarheid, bruikbaarheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid.

## **8.2 Betaalbaarheid**

De dienstverlening in een jongerenonthaal is altijd gratis. Financiële middelen mogen in dit laagdrempelig aanbod geen rol spelen. Elke jongere kan in principe terecht om gratis gebruik te maken van het onthaalaanbod.

## **8.3 Betrouwbaarheid**

Het vertrouwen van de jongere wordt niet beschaamd. Er wordt genuanceerd toegelicht wat vertrouwelijk blijft tussen jongere en onthaalmedewerker en wat mogelijk doorgegeven wordt aan anderen (collega's, ouders etc). Jongeren worden erkend als volwaardige cliënten, waarvoor hulpverleners ten volle hun beroepsgeheim moeten

respecteren. Hierbij wordt uitgegaan van het principe dat jongeren, naargelang ze ontwikkelen in toenemende mate autonomie verwerven. De jongere kan ook anoniem blijven als hij dit wil, in een onthaalfase vormt anonimiteit geen belemmering. Wanneer het toch nodig is om de identiteit van de jongere te kennen, dan wordt met de jongere besproken of dit voor hem kan. De keuze ligt bij hem. De jongere wordt gezien als een autonome hulpvrager; we nemen zijn vraag, verhaal serieus.

Vrijwilligheid staat centraal: de jongere kan wel door iemand naar het onthaal gestuurd zijn, maar uiteindelijk is het aan hem de keuze om al dan niet te komen. Vrijwilligheid is echter niet hetzelfde als 'vrijblijvendheid'. De hulpverlener is sterk betrokken, van waaruit hij verschillende advies- of oplossingsmogelijkheden met de jongeren zal bespreken, maar het is uiteindelijk de jongere die bepaalt welke mogelijkheid hem het meeste aanspreekt én of hij ze ook daadwerkelijk toepast. De hulpverlener engageert zich zeer duidelijk in het aanbod, maar er is nog geen wederzijds engagement in een hulpverleningsproces.

## **8.4 Bruikbaarheid**

Een jongerenonthaal is toegerust om maatzorg te kunnen realiseren en is dus op maat van jongeren uitgewerkt. Er wordt vanuit een brede kijk naar vragen en moeilijkheden gekeken. Wat om specialisatie vraagt wordt zorgvuldig doorverwezen. De focus is gericht op vraagverduidelijking: wat is de vraag of moeilijkheid van de jongere en hoe of waar kan hieraan tegemoet gekomen worden? Hiervoor is kennis en voeling met de leefwereld van jongeren noodzakelijk.

## **8.5 Bereikbaarheid**

Het is van belang dat we mee evolueren met manieren waarop jongeren contacten zoeken. Daarom wordt gebruik gemaakt van allerhande communicatiekanalen die aangepast zijn aan jongeren: langskomen, bellen, e-mailen, chatten, een brief sturen etc. Ook dit vraagt weer de nodige flexibiliteit.

Het onthaal moet laagdrempelig zijn, maar dit vergt een voortdurend zoeken naar wat laagdrempelig is voor wie. Zo weten we dat een winkelmodel niet voor alle jongeren geschikt is en dat maatschappelijk kwetsbare jongeren moeilijk bereikt worden. Een aangepast onthaal impliceert dat jongeren ook op andere manieren (mobiel, vindplaatsgericht, via internet, ...) benaderd worden. De keuzes inzake bereikbaarheid

zullen bijgevolg ook sterk verschillend ingekleurd zijn, naargelang de lokale omgeving.

Tenslotte zal het aanbod ook jonge leeftijdsgroepen moeten aanspreken, in het bijzonder de 12- tot 15-jarigen.

## 8.6 Beschikbaarheid

Voor jongeren is het belangrijk dat het laagdrempelig onthaal de mogelijkheid geeft om gewoon binnen te lopen. Ook een mobiel onthaal is zichtbaar aanwezig voor jongeren op die plaatsen waar zij zich doorgaans gemakkelijk bewegen (de school, pleinen, jeugdwerk, vrijetijdsmilieu, ...). Uit de registratiegegevens blijkt dat de JAC's eerder de 'oudere jongeren' (vanaf 15 jaar) als directe cliënt bereiken. Jongere gasten vinden minder gemakkelijk de weg naar het onthaal. Het dominante winkelmodel is daarvoor een mogelijke verklaring. Het bereiken van de jongere doelgroepen is daarom een belangrijke uitdaging. Dit vraagt creatieve vindplaatsgerichte methodes in de meest voor de hand liggende contexten, namelijk de school en het jeugdwerk. De school is wellicht de krachtigste vindplaats, maar is anderzijds wel een formele omgeving. Een uitdaging is om met een jongerenonthaal zichtbaar op de school aanwezig te zijn, maar toch zeer discreet aanspreekbaar. Wanneer dergelijk aanbod kan gerealiseerd worden in bv. een afdeling beroepsonderwijs, kan een dubbel effect beoogd worden: jonge én maatschappelijk kwetsbare jongeren bereiken.

Om jongeren aan te spreken in hun eigen leefwereld maakt men best gebruik van de communicatiekanalen die jongeren zelf hanteren. De nieuwe media zijn daarom onmisbaar in een jongerenonthaal. Deze nieuwe communicatiemediastellen jongeren in staat om op elk moment en dus ook buiten school op een zeer intense en frequente manier te communiceren, in de eerste plaats met leeftijdsgenoten. Verder leert onderzoek ons ook dat het aantal minuten internetgebruik per week stijgt tot de leeftijd van 15 jaar en daarna afneemt. Het is dus vooral de groep 12- tot 15-jarigen die veelvuldig gebruik maakt van het internet (chat en e-mail) om na school te communiceren met leeftijdsgenoten. Dit is niet verwonderlijk, want op die leeftijd wil men loskomen van de ouders, maar is men vaak letterlijk en figuurlijk nog aan huis gebonden. Uitgaan is op die leeftijd immers vaak nog niet toegestaan. Vooral voor de moeilijk bereikbare groep van 12- tot 15-jarigen is het internet een mogelijke 'virtuele vindplaats'. Het belang van onlinehulp wordt uitgewerkt in een specifiek hoofdstuk van dit boek.

## 9. Het winkelmodel: méér dan permanentie

Wanneer een CAW opteert voor een ‘winkelmodel’ dan is toegankelijkheid voor jongeren een cruciaal gegeven. Indien men wegens te beperkte middelen onvoldoende permanentie(uren) kan verzekeren, waardoor het onthaalpunt nauwelijks open is, is het beter om een andere werkwijze te kiezen. Beter geen winkel dan een winkel die maar af en toe bereikbaar is. In zulke situatie is het werken met een mobiel aanbod voor jongeren, opererend vanuit een algemeen onthaal, een mogelijkheid. Dezelfde overweging geldt voor antenneposten die nauwelijks open zijn en zeer beperkt bestaft zijn. Een volwaardig jongerenonthaal vraagt een voldoende personeelsinzet op de uren die voor de doelgroep van belang zijn. Dit is een specifiek puzzelwerk rekening houdend met het inzetbare personeelsbestand en plaatselijke context.

Een winkelmodel vereist permanente aandacht voor bekendmaking bij de doelgroep. En daar ontbreekt het soms nog aan: uit onderzoek en signalen van onder meer het Kinderrechtencommissariaat blijkt immers dat jongeren onvoldoende vertrouwd zijn met het beschikbare hulpaanbod. Er moeten dus tijd en middelen vrijgemaakt worden om ervoor te zorgen dat jongeren daadwerkelijk weten dat een jongerenonthaal voor hen bestaat.

Het winkelmodel moet minstens de volgende kwaliteit hebben:

- Het onthaal is open op de momenten waarop jongeren kunnen komen: tussen de middag en aansluitend op de schooluren. Bij sommige CAW's komen jongeren in de voormiddag op doorverwijzing of op afspraak. Dit gebeurt meestal in samenwerking met scholen etc. Woensdagnamiddag open zijn is een must.
- In de latere avonduren (na 19 uur) openhouden is niet relevant, want jongeren komen meestal aansluitend op de schooluren of de werktijd.
- Openhouden in het weekend is niet relevant; jongeren trekken op zaterdag niet naar een jongerenonthaal.
- Piekuren kunnen van week tot week erg verschillen: er is niet altijd een logica in te vinden. Om die reden zou personeel flexibel ingezet moeten kunnen worden. Sommige lossen dit op door medewerkers in ‘back office’ te houden, zodat ze erbij gehaald kunnen worden indien nodig. Soms komt men letterlijk bijspringen vanuit een andere werkplek. Dit biedt de mogelijkheid om verschillende competentieprofielen ter beschikking te stellen voor het geval het nodig is.
- Het is aangewezen om een inzetbare ‘back-up medewerker’ te voorzien voor de onthaalmedewerker. Zo kan men in overleg gaan wanneer het vastloopt in een gesprek. Een onthaalmedewerker staat er ook best niet alleen voor, zo niet hangen jongeren mogelijk te lang rond op het onthaal vooraleer ze aangesproken kunnen

worden. Wanneer er teveel jongeren tegelijk zijn, kan een medewerker zich ook opgejaagd voelen, wat niet ten goede komt aan de luisterbereidheid. Een te grote toevloed kan ook opvangen door het eerste contact korter te houden en jongeren snel een nieuwe afspraak te maken, met evenwel een risico dat de jongere niet meer terugkomt. Daarom is het voldoende beluisteren van de jongere in een eerste contact van groot belang: hij mag zich niet afgescheept voelen. Dit evenwicht bewaren vraagt van de onthaalmedewerker de nodige competentie.

- De medewerker die mails beantwoordt kan perfect als back up ingezet worden: hij kan een collega bijstaan om collegiaal advies te geven, maar hij kan geen gesprek overnemen. Diegene die chat kan zich niet vrijmaken. Als je met nieuwe media werkt is personeelsinzet belangrijk: dit zorgvuldig doen vraagt immers menskracht en tijd.
- Schoolvoorstellingen in het JAC vragen ook tijd maar kunnen relevant zijn met het oog op bekendmaking en drempelverlaging. Zelf meer op scholen aanwezig zijn is natuurlijk nog idealer. Zo komt het onthaal letterlijk in de leefwereld van jongeren.

In een meer landelijke regio oriënteren jongeren zich naar een centrumstad, waar zich vaak ook heel wat scholengemeenschappen secundair onderwijs bevinden. Tussen de middag of aansluitend op de schooluren, kunnen aanlopen bij een jongerenonthaal geeft mogelijkheden. Dit geldt wel voor iets oudere jongeren, maar jongere gasten hebben nog niet die vrijheid om vrij te lopen waar ze willen. In een landelijke regio geldt zeker dat een onthaal zich best zo dicht mogelijk bij jongeren bevindt en zo mobiel mogelijk is. Zeker in die regio's waar mobiliteit voor jongeren niet vanzelfsprekend is. Ervaring met mobiele infozuilen (in een school, een bib, een jeugdhuis, ...) leert dat jongeren er gretig gebruik van maken. Een onthaal gaat dan waar jongeren zich vlot bewegen en er wordt niet van de jongere verwacht dat ze naar een onthaalpunt komen.

Onthaalmedewerkers kunnen ook een consultfunctie opnemen naar werkingen die jongeren in de vrije tijd bereiken (jeugdbewegingen, sportclubs, ...). Langs die weg kunnen jongeren onrechtstreeks kennis maken met een onthaalaanbod van een CAW. Ook hier samenwerking met CLB's een mogelijkheid.

Een winkelmodel lijkt meer aangewezen in een centrumstad of grootstad, maar heeft toch ook in deze context beperkingen. Met een winkelmodel bereiken we niet alle jongerengroepen: sommige subgroepen worden best aangesproken daar waar ze zich makkelijk bewegen. Scholen, plaatsen waar aan vrijetijdsbesteding gedaan wordt, sportclubs, rondhangplekken zijn vaak goede plekken om minstens aan bekendma-

king te doen. In een stedelijke context moet ook rekening gehouden worden met de typische risicofactoren waarmee jongeren te maken hebben en de grotere diversiteit binnen de doelgroep.

De conclusie is dus dat men steeds zal moeten onderzoeken op welke manier het jongerenonthaal zich kan aanpassen aan de omgeving.

## 10. Outreaching onthaalmodellen

De keuze voor één model is onvoldoende om de brede doelgroep van jongeren te bereiken. Het winkelmodel heeft mogelijkheden, maar ook beperkingen. Sommige jongeren zullen nooit op een jongerenonthaal binnenstappen. Jongere minderjarigen (12- tot 15-jarige), allochtone jongeren (zeker meisjes) en randgroepjongeren doen zelden op eigen initiatief beroep op een winkelmodel. Daarom is het uitbreiden van het jongerenonthaal in de regio naar meerdere onthaalpunten volgens het winkelmodel, niet vanzelfsprekend. Het streven naar variaties op het onthaalthema is belangrijker. De keuze voor het meest geschikte onthaalmodel kan in een regio ook bepaald worden door wat er in het netwerk rechtstreeks toegankelijke hulp reeds voorhanden is.

Er verschillende mogelijkheden van proactief jongerenonthaal:

- Vertrekken vanuit ontmoeting  
Onthaal kan georganiseerd worden binnen jongeren ontmoetingshuizen, mogelijk in samenwerking met lokale jeugdwerkingen. Men bereikt hier voornamelijk kwetsbare jongeren. Via ontmoeting bouwt men geleidelijk aan een vertrouwensband op, wat een belangrijke voorwaarde is om aanspreekbaar te kunnen zijn voor deze jongeren
- Vindplaatsgericht werken en straathoekwerk.  
Dit staat voor actief op zoek gaan naar jongeren op de plaatsen waar ze zich bevinden. Straathoekwerk is een meer doorgedreven vorm, omdat de aanwezigheid op straten en pleinen dan het vertrekpunt is.
- Jeugdadviseurs  
Jeugdadviseurs zijn belangrijke schakelfiguren naar het jongerenonthaal. Zij houden de vinger aan de pols over wat jongeren belangrijk vinden. Ze hebben daad-

werkelijk contact en kunnen jongeren toeleiden naar de verschillende modellen van jongerenonthaal. Het concept van de jeugdadviseurs inzetten in het werken met kansarme jongeren is en blijft een belangrijke uitdaging.

- Internet

### **Schakelen naar verdere hulpverlening**

Voor heel wat jongeren zal een goed onthaal volstaan om verder op weg te kunnen. Bovendien houdt een onthaal een zekere circulariteit in zich: soms komt een jongere na verloop van tijd terug om met een andere vraag aan de slag te gaan, zonder dat er daarom perse nood is aan een begeleiding. Belangrijk is dat de overgang van onthaal naar verdere begeleiding met veel zorg gebeurt, waar de begeleiding ook plaatsvindt, maar zeker wanneer de begeleiding door een andere persoon gebeurt dan de onthaalmedewerker. Men moet vermijden dat jongeren afhaken door de overgang te moeten maken, want dat zou contraproductief zijn. Op zich maakt het niet uit of een begeleiding gebeurt in een afdeling binnen het CAW of in een andere voorziening. In beide gevallen dient de overdracht met dezelfde zorg te gebeuren, zodat de jongere zich veilig voelt. De onthaalmedewerker kan in dit proces de rol van procesbegeleider vervullen, waarbij hij goed opvolgt of de overgang op maat van de jongere gebeurt: komt het voorgestelde hulpverleningsvoorstel nog steeds tegemoet aan zijn vraag? Zo niet, zal de vraagverduidelijking verder bijgesteld moeten worden.

Zowel onthaal als begeleiding kennen een systematisch, methodisch verloop: alleen de doelstelling zal duidelijk verschillen. Onthaal legt een duidelijk accent op vraagverduidelijking en het aanbieden van oplossingsperspectieven waarmee de jongere op korte termijn zelf verder aan de slag kan. Als de jongere behoefte heeft aan verdere hulpverlening bij het uitvoeren van één van die oplossingsperspectieven, kan die jongere op begeleiding rekenen binnen of buiten het jongerenonthaal of CAW.

### **Vereiste competenties van hulpverleners in jongerenonthaal**

Algemeen gesproken kunnen we stellen dat een onthaalmedewerker over dezelfde competenties moet beschikken, ongeacht of het nu gaat over algemeen onthaal of jongerenonthaal. Met dit verschil dat de jongeren onthaalmedewerker deze capaciteiten moet kunnen toepassen vanuit een jongerenspecifieke setting. Hij moet kunnen werken vanuit en zich kunnen inleven in het ‘jongerenperspectief’ en het is van het



allergrootste belang dat dit vanuit een gepaste setting gebeurt, dat begint al bij het aanbieden van de juiste jongerenvriendelijke infrastructuur.

De onthaalmedewerker werkt vanuit een generalistisch perspectief: hij luistert goed én actief en heeft oor voor de verschillende levensdomeinen waarover de jongere iets aangeeft. De onthaalmedewerker heeft oog voor het psychisch welzijn, maar ook voor de sociale context waarbinnen de jongere zich beweegt. De werker benadert de context van de jongere met veel respect, ook al geeft de jongere aan dat de verhoudingen binnen zijn context zeer moeilijk liggen. De onthaalmedewerker onderzoekt de mate waarin de jongere mogelijk geïsoleerd is en de mate waarin de jongere omgevingsfiguren kan aanspreken om hem te ondersteunen. Het is immers de bedoeling dat de jongere in een eigen sociale omgeving verankerd blijft of geraakt én de mogelijkheden die daar liggen actief aanspreekt (of leert aanspreken).

De onthaalmedewerker neemt rustig de tijd om de vraag van de jongere te exploreren en hij werkt niet te snel oplossingsgericht. Hij ondersteunt de jongere bij het op een rij zetten van de verschillende oplossingsmogelijkheden. Bovendien is hij er zich van bewust dat er niet op elke vraag een gepast antwoord is.

De medewerker in het jongerenonthaal werkt emancipatorisch: hij vertrekt vanuit de groeikansen van jongeren en vanuit de potentie van jongeren om met moeilijkheden om te gaan. Hij hoedt zich voor onnodige betutteling, maar hij biedt wel de nodige ondersteuning opdat de jongere zelf kan uitzoeken op welke wijze hij met moeilijkheden wenst om te gaan. Dit proces ligt voor elke jongere heel erg verschillend. Het vraagt dan ook van de onthaalmedewerker dat hij het tempo van de jongere respecteert. Dit sluit anderzijds niet uit dat de onthaalmedewerker duidelijk grenzen moet kunnen aangeven: wanneer een jongere de 'integriteit' van anderen of zichzelf in het gedrang brengt, is het belangrijk dat de onthaalmedewerker hem hiermee kan confronteren en hem uitnodigt om naar andere oplossingsstrategieën te zoeken.

De onthaalmedewerker beschikt over een ruime kennis van de (lokale) sociale kaart, zeker ook op het vlak van specifieke voorzieningen voor jongeren. Hij moet de jongere immers gepast kunnen doorverwijzen.

Verder moet de jongeren onthaalmedewerker:

- Jongerenvriendelijk zijn, hij moet openstaan voor jongerencultuur en hij moet voeling hebben met de eigenheid van de jongere.
- De werker moet de maatschappelijke en culturele ontwikkelingen bij jongeren op de voet volgen.

- Hij moet de geschiktste jongeren specifieke werkingsprincipes kunnen toepassen.
- Hij moet basiskennis hebben van de ontwikkelingspsychologische aspecten gekoppeld aan de typische levensfasen van jongeren: weten wat er leeft bij jongeren op deze moment.

Gezien het belang van jongereninformatie, beschikt de jongeren onthaalmedewerker ook over heel wat competenties op dit vlak (zie het hoofdstuk over jongereninformatie). Een medewerker in het jongerenonthaal moet ook een voor jongeren begrijpbare taal hanteren. Vooral kwetsbare jongeren hebben nogal eens moeite om informatie te verwerken. Informatie brengen op een eenvoudige, begrijpelijke maar ook correcte manier is hier de kunst. De werker bezit een breed spectrum aan contact- en communicatievaardigheden. Bij minder taalvaardige jongeren is het zeker een uitdaging om met niet-verbale methodieken te werken.

Hij heeft basiskennis van hulpverlenende denkkaders en kan er elementen uit benutten, aangepast de jongere die hij voor zich heeft. Een begeleider kan zich permitteren om één denkkader te hanteren, maar een onthaalmedewerker niet. Bovendien moet hij niet alleen vaardig zijn in het gebruik van gesprekstechnieken, maar ook vaardig zijn in het werken met digitale mogelijkheden. De onthaalmedewerker ‘managet’ als het ware het onthaal: hij beweegt letterlijk door de ruimte en tast af wie wanneer best aangesproken wordt. Sommige jongeren kijken liever eerst rustig de kat uit de boom, vooraleer ze aanspreekbaar zijn. De medewerker houdt er ook toezicht op dat jongeren elkaar niet storen of afremmen, maar dat iedereen aan bod kan komen op een manier die hem past.

Een onthaalmedewerker heeft niet alleen kennis van de sociale kaart in zijn regio, hij is ook doordrongen van het belang van netwerkvorming ten behoeve van jongeren. Hij investeert actief in netwerken met voorzieningen, die relevante modules bevatten voor jongeren en jongeren en hun context. Dit om vlotte samenwerking en doorschakeling naar gepaste hulpverlening mogelijk te maken ten behoeve van jongeren. Andersom is het van belang dat andere partners op de hoogte zijn van het onthaalaanbod voor jongeren van een CAW. Daarom is de zichtbaarheid van het jongerenonthaal van belang. De jongerenwerker beperkt zich hierbij zeker niet alleen tot welzijnsvoorzieningen, maar hij is ook zeer vertrouwd met het aanbod van het jeugdwerk, het buurtwerk, de initiatieven van lokale overheden ten aanzien van jongeren, ... Een van de belangrijke partners waarmee een jongerenonthaal de banden moet versterken is onderwijs en het CLB: zij ervaren vaak als eerste dat jongeren in de knoei zitten. Jongeren zijn nochtans vaak op hun hoede om de school of het CLB in vertrouwen te nemen. Voor die jongeren biedt een jongerenonthaal een mogelijkheid.

Uitbouwen van contacten met CLB en jeugdwerk is prioritair voor een onthaalwerker: waarin zijn we complementair? Hoe krachten verenigen om jongeren beter te bereiken en te helpen? Eerder dan te vertrekken vanuit een concurrentiepositie. Binnen het netwerk rechtstreekse toegankelijke hulp en het crisisnetwerk van integrale jeugdhulp vervult de onthaalwerker een brugfunctie naar het jeugdwerk, vrijetijdsorganisaties en andere lokale initiatieven. Deze maken geen deel uit van integrale jeugdhulp, maar ze zijn wel een belangrijke partner in het werken met jongeren. De onthaalwerker heeft tenslotte ook een belangrijke functie als signaalaanbrenger naar het beleid, vanuit zijn voeling wat jongeren bezighoudt en beroert.

### Verbinding nodig

Deze uitgebreide toelichting bij de aanpak van het ‘jongerenonthaal’ maakt duidelijk dat het informatie- en advieswerk voor jongeren in Vlaanderen een hele evolutie heeft gekend. De basisuitgangspunten van bij de oprichting van de eerste jongereninformatie- en -adviescentra bleven grotendeels overeind. We stellen wel vast dat de hulpverlening, het vormingswerk en het algemeen jeugdinformatiewerk doorheen de tijd op min of meer gescheiden wegen verder werden ontwikkeld in de sectoren ‘welzijn’, ‘onderwijs’ en ‘jeugdwerk’. Vanuit die vaststelling en de historische schets kan gezocht worden naar nieuwe verbindingen.

## Bronnen

- Jongeren Informatie Punten (1997). *Gids sociaal-cultureel werk*. Mechelen: Kluwer.
- Serrien, L. (1997). Jongerenadviescentra. *Welzijnsids*. Mechelen: Kluwer.
- Serrien, L. (2011). Het Algemeen Welzijnswerk. *Welzijnsids*. Mechelen: Kluwer.
- Verzelen, W., & Steyaert, J. *De alternatieve hulpverlening zoekt zijn weg*. [www.canonsociaalwerk.be](http://www.canonsociaalwerk.be)
- Stas, K. (2009). Laagdrempelig onthaal voor jongeren als autonome hulpvragers. *Handboek Integrale Jeugdhulp*. Brussel: Politeia.
- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (1997). *Concepttekst jongerenonthaal*. Antwerpen: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.



# 4.

## Jeugd(werk)beleid en jeugdinformatie van de Vlaamse gemeentebesturen

*Guy Redig*

### 1. Inleiding

#### 1.1 Ontstaan van gemeentelijk jeugdbeleid met de gemeentelijke jeugddienst

Het gemeentelijke jeugdbeleid ontstond begin jaren zeventig van de vorige eeuw. Een aantal middelgrote gemeenten stelde een jeugdconsulent aan.<sup>19</sup> De opdrachten waren eenvoudig: de link verzorgen tussen de jeugd en het gemeentebestuur door onder andere aandacht voor het jeugdwerk maar aanvullend ook voor bv. speelruimte, informatie, jeugdcultuur. Het begeleiden van de jeugdraad behoorde tot de vanzelfsprekendheden.

Het fenomeen jeugddienst groeide langzaam maar gestaag en tegen het einde van de jaren tachtig waren er bijna 200 gemeenten<sup>20</sup> die een *soort* jeugddienst hadden. Al eerder wekte het interesse van onder andere Universiteit Gent (Faché, 1981), de JEMP(E), Jeugddienst van Stichting Lodewijk De Raet (1983) en de Katholieke Jeugdraad<sup>21 22</sup> (1981). Ook de Vlaamse overheid publiceerde einde jaren zeventig een mo-

---

19 Bij de pioniers waren onder andere Mechelen, Turnhout, Kortrijk, Hasselt, Geel. In Ieper en Izegem maakte men van een combinatie van de jeugdhuisverantwoordelijke en de jeugdconsulent, maar deze formule doofde uit.

20 Het Vlaamse Gewest werd door de fusieoperatie 1976 (Antwerpen: 1982) herleid tot 308 gemeenten. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest telt 19 gemeenten. De cijfers hebben steeds betrekking op het Vlaams Gewest.

21 Met onder andere Mark Suykens, momenteel directeur Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten.

22 Jeugddienst voor Maatschappelijke Participatie (en Expressie), door Vlaanderen gesubsidieerde landelijke jeugddienst met bijzondere aandacht voor de begeleiding van de gemeentelijke jeugdraden.

nografie van de Gemeentelijke Jeugdconsulent.<sup>23</sup> Het jeugdwerk keek met eerder gemengde gevoelens naar deze ontwikkeling (*jeugdconsulent* = *jeugdconcurrent*), vooral omdat men ongewenst overheidsinitiatief vreesde. In 1989 publiceerden de toenmalige Afdeling Jeugd en de V.V.J. (*koepelorganisatie van jeugddiensten*) een eerste inventaris. Tegelijkertijd publiceerde Kluwer een eerste duidelijke taakomschrijving van de jeugddienst (Redig, 1990).

Vanaf dat moment ging het snel.<sup>24</sup> In 1993 keurde het Vlaams Parlement het Decreet Gemeentelijk Jeugdwerkbeleid goed en daarmee werd de evolutie niet alleen erkend maar ook sterk gestimuleerd.<sup>25</sup> De gemeentelijke jeugddienst werd een quasi algemeen verspreid fenomeen, als belangrijkste instrument om een gemeentelijk jeugdbeleid te ontwikkelen.

## 1.2 Jeugddiensten in Vlaanderen


Over het aantal van deze ambtenaren<sup>26</sup> beschikken we over redelijk accurate informatie, onder andere door de Cijferboeken die een vergelijking tussen 1995 en 2012 mogelijk maken.<sup>27</sup> De verwijzing naar VIA betekent hier dat wordt gewerkt met cijfers die recent werden verzameld in functie van het Vlaams Intersectoraal Akkoord (VIA3)<sup>28</sup>. Hieruit mag afgeleid worden dat de groei fors was.

---

Verdween rond 2005 en ging in 2013 op in de V.V.J. (Vereniging Vlaamse Jeugddiensten, koepelorganisatie voor gemeentelijk jeugddiensten en steunpunt voor lokaal jeugdbeleid).

- 23 Met in de redactie vooral Guido Vereecke (+2014), uitzonderlijk vooruitziend en betrokken ambtenaar (overleden september 2014).
- 24 Vereniging voor Vlaamse Jeugddiensten en Consulents. Ontstond als vereniging van personen in 1978, hervormde zich in 1982 tot vereniging van gemeentelijke diensten, kreeg z'n eerste beroepskracht medio jaren tachtig en professionaliseerde sterk, met een eigen secretariaat, vanaf 1990.
- 25 Dit decreet ging in uitvoering in 1995, kende heel wat (detail) aanpassingen maar zal de komende jaren volledig verdwijnen. De ongeveer 21 miljoen subsidie die daarbij hoort zal aan het Gemeentefonds (algemene financiering van de gemeentebesturen) worden toegevoegd.
- 26 Soms ging het over een dienst met één ambtenaar, in andere gevallen over grotere diensten maar met ook administratief en technisch personeel. Daarom wordt het begrip VTE (voltijds equivalent) gebruikt voor de zogenaamde *jeugdconsulents*, dus ambtenaren met een (ped)agogische opdracht.
- 27 Om de drie jaar publiceerde de Vlaamse overheid cijferboeken die een vooral kwantitatieve beschrijving geven van de gemeentelijke beleidsvoering inzake jeugd en minder regelmatig ook over cultuur en jeugd.
- 28 Het VIA – Vlaams Intersectoraal Akkoord (in zijn opeenvolgende versies) – bevat de maatregelen en vooral de middelen die de Vlaamse overheid inzet voor de arbeidsrechtelijke ontwikkeling van de sectoren welzijn en cultuur (onder andere toename van eindejaarspremies, aangroei vakantiedagen, loopbaanplanning, managementondersteuning enz.). In Vlaanderen wordt dit ook wel aangeduid met de sector van de 'witte woede'. Cultuur valt vooral onder het Paritair Comité nr. 329 (sociaal-cultureel), de kunsten onder PC 304. Het gaat in z'n totaliteit over ruim 75 000 werknemers bij

**Tabel 1.** Evolutie van het aantal jeugd in VTE tussen 1995 en 2014 (Cijferboeken)

aantal VTE	jeugd 
1995	427
2007	943
2010	926
2014	846
Groei 1995-2014	+98%

Deze cijfers bewijzen meer dan een verdubbeling van het aantal voltijdse equivalenten sinds 1995. Wel is de trend sinds 2007 licht dalend, wellicht door de dalende planlast (zie verder).

## 2. Vier hoofdfuncties van het gemeentelijk jeugdbeleid

Het doorsnee gemeentelijke jeugdbeleid kan aan vier hoofdfuncties gekoppeld worden die door de gemeentelijke jeugddienst worden voorbereid en uitgevoerd:

- Functie 1: het zorgt voor een goed, gefundeerd en uitgebalanceerd jeugdaanbod;
- Functie 2: het zorgt voor goede, permanente en duurzame interactie en participatie, onder andere via de jeugdraad, communicatieve planning en projectmatige inspraakprojecten;
- Functie 3: is het knooppunt van jeugdbeleid en manager van een categoriale jeugdreflex, waarbij het welzijn van kinderen en jongeren in alle maatschappelijke geledingen centraal staat;
- Functie 4: zorgt voor een positief klimaat voor burgerparticipatie en zelforganisatie.

### 2.1 Functie 1: De jeugddienst zorgt voor een goed, gefundeerd en uitgebalanceerd gemeentelijk jeugdaanbod

Het beleid voor vrijetijdsbesteding van kinderen en jongeren is zeker de oudste en nog steeds de meest tijds- en middelen intensieve functie van het gemeentelijk jeugd-

---

duizenden werkgevers. Cultuur beslaat daarvan ongeveer 1/3 van de tewerkstelling.

beleid. Deze functie werd vanaf 1995 sterk bepaald door het jeugdwerkbeleidsplan dat in 2010 werd afgeschaft.<sup>29</sup>

Deze eerste functie bevat meestal de volgende elementen en bekommernissen:

- het voorbereiden, onderhouden en uitvoeren van het jeugd(werk)beleidsplan (tot 2012) waarin zowel de ondersteuning van de particuliere verenigingen en projecten als het ontwikkelen van eigen jeugdwerkinitiatieven opgenomen stonden<sup>30</sup>;
- het vertegenwoordigen van de vrijetijdsbelangen van kinderen en jongeren in andere sectoren, bv. i.v.m. speelruimte bij nieuwe verkavelingen, de aandacht voor jeugd bij sport- en culturele accommodatie en programmatie enz. Deze belangen dienen met andere woorden doorgetrokken binnen het totale meerjarenplan van de gemeente én het reguliere gemeentelijke beleid;
- het gemeentelijk jeugdbeleid stamt duidelijk uit het vrijetijdscircuit. Dit moet echter duidelijk gekaderd worden: vrijetijdsbeleid is niet alleen te herleiden tot plezierige dingen voor de mensen. Het betreft hier een beleid naar een belangrijk tijdssegment van de jeugd, soms het derde pedagogisch milieu genoemd. In dit tijdssegment zullen zich naast plezante vrijetijdsbesteding ook heel wat andere beleidsmaatregelen ontplooiën, zoals bv. jongereninformatie, kinderopvang, hulpverlening, preventie enz.<sup>31</sup>

### 2.1.1 Het voorbereiden en uitvoeren van een jeugdbeleidsplan

Tot 2012 werden gemeentebesturen die subsidies vanuit de Vlaamse Gemeenschap wensten te ontvangen, verplicht tot het maken van een Jeugdbeleidsplan. Met het

---

29 De Vlaamse overheid schrapte de verplichting tot een gemeentelijk jeugdbeleidsplan, als onderdeel van de planlastverlaging (het zogenaamde planlastdecreet). Dit decreet maakte deel uit van een steeds verder vorderende interne staatshervorming waarbij ook de provinciebesturen hun betrokkenheid bij onder andere jeugd/cultuur/sport verloren. Het regeerakkoord van 2014 houdt onder andere in dat de geoormerkte Vlaamse middelen voor het jeugdbeleid van de gemeentebesturen verdwijnen en gewoon aan de algemene werkingsmiddelen (het Gemeentefonds) worden toegevoegd. De gevolgen van deze ingrijpende maatregel worden voor het lokale jeugdbeleid eerder pessimistisch ingeschat, zo stellen onder andere de reacties van de Vlaamse Jeugdraad en de Vereniging Vlaamse Jeugddiensten (VVJ).

30 Jeugdwerkbeleid wordt als een onderdeel van het jeugdbeleid beschouwd. Met jeugdwerkbeleid ligt de focus op het ondersteunen van allerlei initiatieven van/voor/door de jeugd, meestal jeugdverenigingen, in Vlaanderen onder het koepelbegrip *jeugdwerk* verzameld.

31 We gebruiken hier bewust het begrip *vrijetijd* als zelfstandig naamwoord, duidend op een tijdsbestek, namelijk de uren, dagen en weken die overblijven na de *verplichte tijd* (werk, school, slapen enz.), in tegenstelling tot *vrije tijd*, waarbij het bijvoeglijk naamwoord *vrij* vooral duidt op de subjectieve beleving van een moment.



Planlastdecreet (cf. supra) werd deze verplichting afgeschaft en zal het jeugdbeleid opgenomen worden in de zogenaamde BBC (Beleids- en Beheerscyclus). Dit betekent dat het jeugdbeleidsplan een onderdeel wordt van één globaal gemeentelijke beleidsplan. Zoals eerder vermeld voorziet de Vlaamse regering Bourgeois (2014-2019) in haar regeerakkoord de afschaffing van het decreet lokaal jeugdbeleid en de overheveling van de middelen (zo'n 21 miljoen euro) naar de algemene financiering van de gemeentebesturen, het Gemeentefonds. Uiteraard betekent het wegvallen van deze verplichting niet dat voortaan geen beleidsplan voor bv. jeugd wordt gemaakt. Het lijkt immers vanzelfsprekend dat men ook vanuit de eigen noodzaak over een degelijk beleidsplan beschikt. Op vele plaatsen zien we immers dat lokale besturen deze participatief planmatige manier van (jeugd)beleid maken verder zetten. Een gekend recent voorbeeld zijn de steden en gemeenten die het label 'kindvriendelijke stad of gemeente' willen halen. Hierbij moeten zij bewijzen dat ze de noden en behoeften van kinderen en jongeren in kaart brengen, vervolgens acties opzetten om hieraan tegemoet te komen en tot slot dit cyclisch integreren in het totale gemeentelijke beleid.<sup>32</sup>

Voor jeugdwerkbeleid van de gemeentebesturen kan men twee grote opdrachten onderscheiden.

### **Een ondersteunende en begeleidende verhouding met het jeugdwerk**

De verhouding jeugdwerk versus gemeente is oud en lag aan de basis van het gemeentelijk jeugdbeleid. In elk gemeentelijk jeugdbeleid speelt het jeugdwerk de rol van bevoorrechte partner. Hiervoor zijn er meer argumenten dan de historische, namelijk de groepsvormende, niet financieel winstgevend georiënteerde en idealistische benadering, dikwijls gedragen door jongeren zelf. Het jeugdwerk, in alle differentiatie, vormt daarom een bijzondere doelgroep.

De verhouding die de gemeente, via jeugdbeleid/jeugddienst opbouwt kan de volgende elementen bevatten:

- subsidiëring: overdracht van financiële middelen, volgens allerlei criteria, reglementen. Zowel de werking (kwaliteit en kwantiteit) als bv. kadervorming, kampen, infrastructuursubsidies, enz. komen eventueel in aanmerking;
- dienstverlening: materiële/logistieke steun door een uitleendienst met audiovisueel en sport- en spelmateriaal, faciliteiten voor goedkoop drukwerk, transport. Ook kunnen een reeks maatregelen specifiek het lokalenbeleid en anderen behandelen;

---

32 Dit label wordt tweejaarlijks uitgereikt door een jury bestaande uit afgevaardigden van Unicef, Vlaanderen, onderwijsinstellingen, Demos, VVSG en anderen, VVJ voert het secretariaat van dit project. [www.kindvriendelijkstedengemeenten.be](http://www.kindvriendelijkstedengemeenten.be).

- een agogische begeleiding: ter beschikking stellen van personeel (jeugddienst) om jeugdverenigingen te helpen bij bijvoorbeeld subsidieaanvragen, programma's, fuiven, grote manifestaties, geschillen met verhuurder en anderen, bemiddeling bij problemen, medewerking aan vorming.

### **Het opzetten van eigen programma's door de gemeente**

Door de betrokkenheid van jeugddiensten bij het vrijetijdsgebeuren van kinderen en jongeren werd het beeld van deze sector meer divers en fijner, meer doelgroepgericht. Enkele vaststellingen stimuleerden deze jeugddiensten tot eigen initiatieven:

- jeugdverenigingen bereiken maar een beperkt gedeelte van de kinderen en jongeren, zowel qua aantal als qua sociaal-cultureel profiel;
- jeugdverenigingen, dikwijls uit hoofde van hun vrijwilligheid, werken maar binnen een beperkt tijdsbestek: delen van het weekend, delen van de schoolvakanties.

Toch is de behoefte bij kinderen en jongeren aan een uitgebreid aanbod niet afgenomen. De aanwezigheid van relatief nieuwe, vaak primair commerciële aanbiedingen zorgden voor differentiatie, maar vertonen vaak een gebrek aan pedagogische en morele waarden. De aanvullende taak van gemeentelijke initiatieven situeert zich vooral in de vakantieperiodes. Vakantiespeelpleinwerking is hier een duidelijk voorbeeld (heel wat gemeentelijke of gemengde<sup>33</sup> initiatieven), maar ook vakantiepassen voor jongeren (Grabbelpas, A-kaart, Vlieg, ...) <sup>34</sup>, tienerprojecten enz. illustreren de toemendende en vooral aanvullende rol die de gemeentelijke overheid via de jeugddienst en andere diensten (sport, cultuur) waarneemt. Anno 2014 kunnen we stellen dat vele van deze initiatieven (met speelpleinen<sup>35</sup> voorop), ook als is de gemeente organisator, eigenlijk als jeugdwerk kunnen gezien worden.

In dit verband dient ook de opmerkelijke opgang van het fenomeen gemeentelijk jeugdcentrum gesitueerd. Reeds bij het prille ontstaan van jeugddiensten was dikwijls

---

33 Met een gemengd initiatief wordt bedoeld dat de initiatiefnemers een structurele samenwerking zijn van gemeentebestuur en jongeren. Deze initiatieven kunnen publiekrechtelijk of privaatrechtelijk zijn.

34 Grabbelpas: een à la carte vakantieprogramma voor kinderen en jongeren, waarbij de aanschaf van een (lokaal) pasje toegang geeft tot een ruime menukaart aan tal van activiteiten, soms een dagdeel, soms langer, van spel en bewegen tot creativiteit, uitstappen, workshops, introducties, verkenningen enz. Wordt landelijk gecoördineerd door de VVJ – Vereniging Vlaamse Jeugddiensten. De meerderheid van de Vlaamse gemeentebesturen organiseert een Grabbelpas. Er ontstond ook een specifiek tienerpas (10-15 jaar), de SWAP, maar deze wordt niet langer op Vlaams niveau door de VVJ ondersteund.

35 80% van de gemeenten beschikt anno 2012 over een gemeentelijke speelpleinwerking, bron: cijferboek lokaal jeugdbeleid 2011-2013.

sprake was van een jeugdcentrum en er viel dan ook een opmerkelijke toename van het aantal te noteren. Hieromtrent wordt ook een gemeenschappelijke definitie gehanteerd, namelijk een accommodatie in eigendom of exclusieve exploitatie van het gemeentebestuur en specifiek ter beschikking gesteld van het jeugdbeleid. Dit jeugdcentrum krijgt een veelkoppige invulling met minimaal de gemeentelijke jeugddienst, de dienstverlening voor het jeugdwerk, ontmoeting, informatie en vrijetijdsprogrammatie. De cijfers geven het volgende beeld:

**Tabel 2.** Jeugdspecifieke gemeentelijke infrastructuur 2014

n= 271	aantal	%
polyvalent centrum met jeugdfuncties	38	14%
gemeentelijk jeugdcentrum	71	26%
<i>plannen voor jeugdcentrum</i>	22	8%
geen specifieke jeugdinfrastructuur	140	52%

In deze context dient ook de snelgroeiende sector van de buitenschoolse kinderopvang geduid te worden. Alhoewel deze sector primair niet als sociaal-cultureel werk mag beschouwd worden, toch manifesteert de BKO zich soms binnen het jeugdwerkbeleid door de aansluiting of de vervlechting met speelpleinwerk, Grabbelpas enz. Dit hoofdstuk biedt geen mogelijkheid om hierop meer gedetailleerd in te gaan, maar er schuilt zeker een belangrijke spanning achter de relatie BKO versus jeugdwerk.

### 2.1.2 Vertegenwoordigen van vrijetijdsbelangen in andere beleidssectoren

Vrijetijd van kinderen en jongeren beperkt zich niet tot het verenigingsleven. Spel en ontspanning in niet-formeel verband slorpen heel wat aandacht op.<sup>36</sup> Het gemeentelijk jeugdbeleid waakt hier over de jeugdbelangen door bijvoorbeeld een speelpleinbeleid bij verkaveling of de aandacht voor een jongerenontmoetingsplaats of de tarieven van sport- en cultuurprogrammatie. Zeker sinds het KB (2001) op de veiligheid van speelterreinen & toestellen is het speelruimtebeleid een belangrijker aandachtspunt voor jeugddiensten geworden, in de hoop dat de aandacht voor pure veiligheid zal verbreden naar een prioriteit voor spel en spelen in de ruime betekenis. Deze belangenverdediging gebeurt niet zelden samen met de jeugdraad of de jeugdverenigingen.

---

36 In dit artikel staat het begrip 'vrijetijd' voor de resttijd na verzorgings- en verplichte (school/werk) tijd: de zogenaamde *residuele* definitie.

Toch zal ook de jeugddienst met bestendige waakzaamheid toezien. Juist de plaats van de jeugddienst, een overheidsdienst van het gemeenteapparaat wordt dan (misschien) een voordeel om collega's te confronteren met een visie vanuit kinderen en jongeren. Dit kan echter ook leiden naar een grotere afstand, een verambtelijking en loyaliteit die helemaal naar het bestuur en weg van de doelgroep opschuift.

Bij de vrijetijdsbelangen speelt infrastructuur een cruciale rol. Steeds meer gemeentebesturen tonen zich daarom actief, o.a. via skateparken, jeugdhuisaccommodatie en -verblijfcentra, repetitieruimtes. Ook investeerden de gemeentebesturen in aangepaste zalen voor fuiven en feesten.

De cijfers van 2010 gaven de volgende aantallen (meting bij 275 gemeenten):

- er zijn 832 fuifzalen;
- daarvan zijn er 445 (331 in 2007) gemeentelijke eigendom, maar niet alle gemeenten beschikken er over een. Sommige gemeenten hebben er meer.

Tenslotte groeide er ook een duidelijke beleidsaandacht voor de speelbossen, dit als gevolg van de meer stringente regeling rond toegankelijkheid van onder andere bossen en de ijver van vooral het jeugdwerk. Het beschikken over een speelbos vraagt echt wel bijzondere inspanningen van gemeenten, zeker deze die nog over weinig open ruimte beschikken.

In het verlengde daarvan ligt de relatie tussen jeugdwerkinfrastructuur en het Gemeentelijk Ruimtelijk Structuurplan. (GRS) Deze link ligt blijkbaar (nog) niet zo sterk, want in geen 50% van de gemeenten besteedt dit GRS aandacht aan het jeugdwerk. De mogelijke *zonevreemdheid* van jeugdlokalen kan worden geregulariseerd door een ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP).

## 2.2 Functie 2: De jeugddienst zorgt voor goede, permanente en duurzame interactie en participatie<sup>37</sup>

Participatiebegeleiding betekende een basisopdracht voor de gemeentelijke jeugddiensten. Deze opdracht kan echter op twee verschillende maar aanvullende manieren benaderd worden:

---

37 Participatie is een veel actiever en vooral communicatiever begrip dan inspraak. Inspraak beperkt zich tot het mogen kenbaar maken van een mening (stake holder), participatie (zeker in zijn dimensie van deelhebben) evolueert naar een vorm van mede-eigenaarschap (share holder) – Redig (2014).

- het begeleiden en ondersteunen van inspraakstructuren;
- het organiseren van projectmatige inspraak, ad hoc gekoppeld aan een specifiek fenomeen.

### 2.2.1 Participatiestructuren

Traditioneel zijn deze structuren te herleiden tot de gemeentelijke jeugdraad. Oorspronkelijk verzamelde deze jeugdraad de plaatselijke jeugdwerk-vertegenwoordigers, maar in het voorbije decennium geven deze raden bewust plaats aan jongeren als individu, zij het dat deze een minderheid blijven en dan nog dikwijls uit het verenigingsleven afkomstig zijn. Binnen deze jeugdraad mogen ook schepen en jeugddienst aanwezig zijn, maar niet stemgerechtigd. Meestal vormde de jeugdraad de stuwende kracht om tot de oprichting van een jeugddienst te komen. Door de decretale verankering in het decreet lokaal jeugdbeleid, zijn er praktisch in alle gemeenten actieve en autonome jeugdraden. Van de jeugddienst wordt begeleiding en ondersteuning verwacht en ook de garantie voor continuïteit van deze inspraakvorm. Uiteraard is deze taak zeer divers maar toch kunnen enkele algemene opdrachten gesteld worden:

- het waarnemen van ‘secretaris’-opdrachten, verslaggeving, verzendingen ...;
- het leveren van informatie over het zeer brede scala van onderwerpen die door zo’n jeugdraad besproken kunnen worden;
- het tactische instrueren. De jeugddienst verwerft een voorsprong qua kennis en inzicht en zal deze ten dienste stellen.

Niet zelden wordt de jeugdraad als een van de opdrachtgevers van de jeugddienst beschouwd. De jeugddienst zal de planning en de opties van de jeugdraad trachten uit te voeren. Dit kan tot spanningen leiden. Enerzijds blijft het gemeentebestuur, in casu het college van burgemeester en schepenen, de broodheer dito formele/juridische werkgever. Maar ook bij de jeugddienst zelf groeit een eigen competentie met een eigen visie. Deze spanning leidt uitzonderlijk tot ongelukken/ongemakken, de Vlaamse praktijk bewijst dat de partijen dergelijke spanningen doorgaans overleven, zij het met tijdelijk vertroebelde relaties.

Naast jeugdraden bestaan er nog andere inspraak- en participatiesystemen. 45,7% van de gemeenten gaven in 2012 aan over dergelijke systemen te beschikken, in 2007 was dit onder andere::

- 38,5% voert eigen jeugdonderzoek uit;
- 28,4% beschikt over een tienerraad;

- 21% werkt met een jeugdparagraaf (een effecten rapport voorafgaand aan de beslissing);
- 6% peilt naar meningen via een webstek;
- bijna 5% beschikt over een kindergemeenteraad.

### 2.2.2 Projectmatige participatie

Het fenomeen ‘gemeentelijke jeugdraden’ is echter te beperkt om de functie participatie vorm te geven. Voor de jeugddienst betekent dit veel meer dan het werken met een adviesorgaan; jeugdbeleid is bij uitstek een terrein waar de doelgroepen actief en interactief kunnen betrokken worden. De jeugddienst moet ook elke dag opnieuw voeling houden met kinderen en jongeren, participatie is dus een *conditio sine qua non*. De jeugddienst betracht dit door:

- binnen het jeugdbeleid elke fase terug te koppelen naar de betrokkenen; met andere woorden niet alleen jeugdorganisaties (al dan niet via de jeugdraad), maar ook informele groepen, buurten, professionele welzijnswerkers enz. Deze terugkoppeling is actief en niet receptief; het is een permanent agogisch proces dat streeft naar een dialoog en hoopt op een verbetering van het beleidsproduct;
- een constante waakzaamheid met betrekking tot het plaatselijke beleid en de jeugdbelangen.

Een onderwerp bij uitstek om projectmatige inspraak te organiseren is de aanleg van speel- en recreatieruimte. Ook de bijzondere aandacht voor tieners en de doelgroep-gerichte (wijk)werkingen kunnen hier ondergebracht worden.

## 2.3 Functie 3: de jeugddienst is knooppunt van jeugdbeleid en manager van een categoriale jeugdreflex

### 2.3.1 Een moeilijke, moeizame opdracht

De jeugddienst stelt als belangrijkste taak het doelmatig organiseren van het plaatselijk jeugdbeleid. Welzijn is het finale doel: voor de categorie, voor de formele en informele groepen, voor de individuele kinderen en jongeren. Dit omvattende doel van een gemeentelijk jeugdbeleid speelde van bij het prille ontstaan van de jeugddiensten een hoofdrol, maar bleek vaak meer een *holy grail* dan een realistische doelstelling. De redenen daarvoor waren divers. Vooreerst was/is de notie jeugdbeleid niet zo bekend. Categorieaal beleid blijft redelijk onbekend, jeugd is meestal

een weinig prioritair beleidsterrein, de jeugddiensten waren/zijn dan ook niet hoog in de lokale hiërarchie ingeschreven. Sinds 2012, met de invoering van de nieuwe beleids- en beheerscyclus van lokale besturen, werd het een uitdaging voor jeugddiensten (in lokale besturen) om dit jeugdbeleid te verankeren in het gemeentelijke strategische meerjarenplan. Uiteraard kijkt men anno 2014 wel kritisch naar de opheffing van het decreet lokaal jeugdbeleid dat de verplichte categoriale verankering op lokaal niveau borgde.

De Vlaamse Overheid zelf gaf ook niet echt het voorbeeld qua integraal jeugdbeleid. Dit is het laatste decennia enigszins veranderd, onder andere door het Vlaams Jeugdbeleidsplan en door het Decreet Vlaams Jeugd- en Kinderrechtenbeleid (2008/2012), dat heel expliciet de notie categoriaal beleid huldigt en promoot.

Daarnaast werd jeugdbeleid bijna steeds verengd tot jeugdwerkbeleid, onder andere omdat het gemeentebestuur daar meteen en concreet kon ageren, met veel autonomie. Ook de Vlaamse overheid heeft daar met het Decreet Gemeentelijke Jeugdwerkbeleid (1993 tot 2016) op ingespeeld en een sterke stimulus gegeven. Toch blijkt tot op heden een minderheid van gemeentebesturen en jeugddiensten bij machte om dit pretentievolle doel met kracht aan te vatten. Meestal blijft het aspect integraal en geïntegreerd jeugdbeleid wel intentioneel aanwezig, maar de slagkracht om duidelijke beleidseffecten te scoren is niet aanwezig, met uitzondering voor het vrijetijdsbeleid en de inspraakbegeleiding.

De jeugddiensten met een wat langere traditie en bredere bemanning blijken echter prioritair bij de organisatie van dit categoriaal welzijnsbeleid betrokken.

Deze bezigheden zijn te herleiden tot:

- jeugd-welzijns-planning: met een accent op de planning als middel tot beleidsvoering door een agogische verhouding met het doelpubliek, maar tevens de planning als doel, een resultaat, waarin effecten volgen op bewuste maatregelen;
- de communicatie: met initiatieven en voorzieningen; de jeugddienst als draaischijf en communicatiemotor tussen een amalgaam van particuliere initiatieven. Hierin gaat bijzondere aandacht naar de relatie tussen de vrijetijdssector/jeugdwerk en de jeugdzorg/hulpverlening;
- de welzijnsprojecten: in samenspraak met het particulier initiatief kunnen zeer specifieke projecten of programma's ontwikkeld worden. Soms betreft het hier een doelgroep (bv. schoolverlaters), soms een functie of sector (bv. vorming, informatie en advies).

In dit alles speelde jeugdinformatie (beter te beschrijven als jongereninformatie) een belangrijke rol. De noodzaak van beleidsaandacht werd nooit ontkend, de concrete

invulling daarvan bleef echter (te) lang onderbelicht. In een verder punt wordt dit thema meer uitgebreid beschreven.

### 2.3.2 Samenwerking met andere beleidsdomeinen

Belangrijk bij deze opdracht is de concrete afstemming van het jeugdbeleid op andere bevoegdheidsdomeinen. Recente cijfers (Cijferboek 2014) geven aan dat dit redelijk gestructureerd gebeurt:

- 82,6% met cultuur;
- 64,1% met sport;
- 62% samenwerking met welzijn en zorg;
- 36% met preventie;
- 13,6% met integratiebeleid;
- 20% met mobiliteit;
- 35% met onderwijs.

Het meest recente cijferboek geeft echter geen cijfers de stijgende integratie van jeugd in gecoördineerde vrijetijdsdiensten.”

### 2.3.3 Jeugd en achterstelling

Sinds de jaren negentig van de vorige eeuw hebben centrale overheden, zowel federaal als Vlaams, een aantal specifieke projecten gelanceerd die extra middelen vrijmaakten voor de lokale besturen om maatschappelijke problemen te bestrijden. In Vlaanderen waren dit onder andere de fondsen Vandenbossche en Lenssens<sup>38</sup> (1989/1990), gevold door Vlaams Fonds Integratie van Kansarmen (VFIK) om in deze traditie te eindigen met het Sociaal ImpulsFonds (SIF). Uiteindelijk zijn deze extra middelen structureel aan de reguliere financiering van de gemeenten toegevoegd. Ook federaal werkten onder andere het Commissariaat voor de Preventie, de Samenlevingscontracten en het Impulsfonds voor migranten enz. Deze hutsekluts bestaat nog steeds.

Deze programma's hebben nogal wat jeugddiensten verleid om ook op deze terreinen projecten te ontwikkelen, vooral omdat er extra middelen kwamen. Dit leidde

---

38 De namen verwijzen naar toenmalige ministers, zijnde Luc Vandenbossche (federaal) en Jan Lenssens (Vlaams) die bijzondere fondsen vrijmaakten om de tewerkstelling van (langdurig) werkzoekende te stimuleren via subsidies en vrijstelling van sociale lasten. Dit gaf een boost aan de tewerkstelling op onder andere gemeentelijke jeugddiensten.



zeker naar meer particuliere organisaties, vooral in het verlengde van bestaande initiatieven voor kansarme jeugd of werkende jongeren. Omdat deze sectoren sterk geprofessionaliseerd werkten, institutionaliseerden deze verenigingen zich aan een hoog tempo en, zeker in stedelijk gebied, soms op grote schaal. Uiteraard steeg de vaak al latende spanning tussen jeugdwerk als (sociaal) cultureel fenomeen of jeugdwerk/jeugdinitiatieven als welzijnsaanpak. Algemeen kan men stellen dat echte zorginitiatieven zelden tot de actieradius van de gemeentelijke jeugddienst behoorden, dat de vrijetijdsbesteding altijd heel nabij bleef.


Zeker in gemeenten die door toepassing van de korf indicatoren<sup>39</sup> subsidies verwerven via de 20% regel van het decreet lokaal jeugdbeleid (zie eerder), is de relatie met maatschappelijke achterstelling en daarbinnen nog specifiek met etnisch-cultureel diverse jeugd, structureel groter. De subsidie van deze initiatieven zit immers ingebed in het plaatselijke jeugdbeleid.

## 2.4 De jeugddienst zorgt voor een positief klimaat voor burgerparticipatie en zelforganisatie

Over deze functie kunnen we hier eerder kort zijn. Hierboven werd reeds gewezen op de rol van de jeugddienst op vlak van participatie enerzijds en op het vlak van jeugd(werk)ondersteuning anderzijds. Naast de klassieke ondersteuning is het echter een taak van de jeugddienst om steeds de vinger op de pols te houden qua nieuwe initiatieven:

De jeugddienst beschouwt zelforganisatie als een waardevolle context waarbinnen jongeren elkaar vinden, zich verenigen en vanuit hun eigen leefwereldperspectief samen dingen doen, experimenteren, ontmoeten, verkennen, ... beleven ... Nieuwe initiatieven moeten kunnen bloeien en groeien en vereisen elk een eigen specifieke beleidsaandacht en ondersteuning.

---

39 Het decreet lokaal jeugdwerk  straks wordt afgeschaft – termijn nog niet bekend), legde een duidelijke prioriteit (20% van de middelen) op de relatie jeugdwerk en maatschappelijke achterstelling. Om de gemeenten te selecteren die qua achterstelling bij de jeugd relevant hoger scoren, paste men een korf van diverse indicatoren toe, bv. jonge mensen in de bijzondere jeugdzorg, jonge werkzoekenden, eenoudergezinnen, etnisch-culturele diversiteit en anderen. Enkel gemeenten die beduidend hoger scoorden kregen een stuk uit deze 20% (van ruim 20 miljoen) prioriteit. Deze middelen werden vooral aangewend om de beroepskrachten in specifieke jeugdwerkinitiatieven (voor 'kansarme' jeugd) te betalen.

### 3. Jeugdinformatie als bijzonder aandachtspunt

#### 3.1 Vooraf

Jeugdinformatie vormde steeds een aandachtspunt in het gemeentelijk jeugdbeleid, echter in wisselende mate en fluctuerende vlagen. Aan de basis lag en ligt de breed gedeelde overtuiging dat jongeren (en steeds meer ook kinderen) vragen hebben waarvoor ze in hun natuurlijke pedagogisch omgevingen (ouders, school, jeugdverenigingen ...) niet meteen antwoorden vinden of die ze als niet gepast ervaren om ze te stellen. Deze noodzaak botste echter op een aantal moeilijkheden van zeer uiteenlopende aard. Zo stelt zich primair de vraag naar competenties, want de doorsnee jeugddienst beschikt weliswaar vaak over een sociaal geschoolde beroepskracht maar deze wordt meer dan volledig opgeslorpt door de eerder beschreven opdrachten. In het verlengde van deze competentie woekert zeker de vraag naar juiste, accurate en vooral gemakkelijk toegankelijke informatie. Dan gaat het niet zozeer over eventuele psychosociale aspecten (levensvragen), maar ook over tal van sociaaljuridische of zelfs zeer praktische zaken, zoals eerder de militiewetgeving, en nog steeds arbeidswetgeving (met gevolgen voor vrijwilligers- van vakantiewerk), huisvesting en vele andere weliswaar dagelijkse en tegelijkertijd erg complexe zaken. Tegelijkertijd evolueerde het geprofessionaliseerde welzijnslandschap sterk. Zo ontwikkelden op de eerste lijn onder andere de centra voor algemeen welzijn (CAW), de centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) en ook in de ambulante geestelijke gezondheidszorg groeide een specifiek jeugdaanbod. In sommige steden (zie het hoofdstuk van L. Serrien) werden de vroegere J(I)AC's<sup>40</sup> een onderdeel van een CAW, met behoud van hun jeugdcategoriale specialisering.

Daarmee rekening gehouden kreeg de jeugdinformatie, zeker in kleinere en middelgrote gemeenten, geen prioritaire aandacht. In de grootstedelijke context waren er ondertussen meer dan voldoende specialisten.

Toch verdween de aandacht niet volledig en ontstond er medio jaren negentig een revival om aan jongereninformatie (meer dan gericht naar kinderen) opnieuw en specifiek aandacht te besteden. Daartoe werd het concept JIP (jeugdinformatiepunt) ontwikkeld.

In volgende punten wordt deze ontwikkeling kort geschetst en gesitueerd.

---

40 JAC en JIAC worden door elkaar gebruikt: jeugdadviserend centrum en/of jeugdadvis- en informatiecentrum.

### 3.2 Link naar de tijdsgeest

Het gemeentelijk jeugdbeleid ontstond uit een duidelijk maatschappijkritische grondstroom die culmineerde in de jaren zeventig. Bestaande systemen, vaak nog geworteld in het interbellum, kregen allemaal een stevige lading verandering te verwerken. Grote principes hierbij waren onder andere participatie van jongeren aan het gemeentelijk beleid, emancipatie van en openheid van. Jonge mensen droegen deze principes hoog in het vaandel. Naarmate ze doorstroomden naar diverse professionele systemen, trachtten ze ook deze in hun opdrachten te verwerken. Onderwijs, welzijn, cultuur en dus ook de daarbij horende overheidssystemen 'genoten' volop van deze vernieuwingsgolf. De lokale besturen waren bij uitstek oubollige en sterk gescleroseerde apparaten; ze ontsnapten niet aan aardverschuiving die – op de keeper beschouwd – nog steeds beweegt. Niet verwonderlijk speelden de gemeentelijke jeugdraden vaak een grote rol in de eerste veranderingen. Het ontstaan van gemeentelijke jeugddiensten die qua visie, letterlijk en figuurlijk sterk afweken van wat genoegzaam als gemeentedienst gold, vertolkten in hun aanpak een nieuwe visie. Zonder veel schroom fungeerden veel jeugdraden als een werkgever van ambtenaren, omdat deze sterk geloofden in een doelgroep/vraaggestuurde aanpak.

In deze kritische tijdsgeest, met de grote klemtonen (en ook verwachtingen) naar betrokken, geëngageerde jonge mensen, vormde jongereninformatie een bijzonder aandachtspunt. De redenen daartoe waren veelvuldig, want de vigerende emancipatie-ijver stelde vast dat jonge mensen te vaak in enge, bekrompen en verdrukkende opvoedingsomgevingen opgroeiden. De samenleving werd immers vereenzelvigd met een zelfvoldane en vooral erg behoudsgezinde en overheersend kapitalistische hegemonie. Politiek, religie, onderwijs en zelfs jeugdverenigingen werden herleid tot agenten van deze overheersende maatschappijvisie. Jonge mensen (ook kinderen) hadden behoefte aan verlossing. Daarbij zou jeugdinformatie werken als een blikopener of – indien nodig – een stormram naar verandering. In deze informatie speelden thema's van zowel politieke, seksuele aard, dit alles in zowel een juridische als een sociale context. Het ontstaan van de jongereninformatie en -adviescentra (cf. hoofdstuk 2 van Faché) kadert helemaal in dit tijdsbeeld.

Ook de gemeentelijke jeugddiensten kregen een opdracht naar informatieverstrekking, meestal impliciet, soms expliciet<sup>41</sup>. Zeker in meer verstedelijkte gebieden of ste-

---

41 De jeugddienst van Mechelen (eerste in Vlaanderen) kende gedurende de eerste 15 jaar van zijn bestaan (periode ?) een aparte Jongeren Informatie en Adviesfunctie, met twee voltijdse maatschappelijk werkers. Deze opdracht werd later vertaald in onder andere aandacht voor alfabetisering,

den met voortgezet onderwijs bleek dit aanbod noodzakelijk. Als overheidsinitiatief verdween de maatschappijkritische invalshoek grotendeels naar de achtergrond, hoewel zeker niet volledig verdwenen. Centraal stond het geven van 'objectieve' informatie, waarbij de klemtoon lag op persoonlijke vragen van jonge mensen, zowel de zogenaamde *levensvragen* als allerlei meer praktische gegevens. Daarbij scoorden leger/burgerdienst, vakantiewerk, huisvesting voor studenten meestal zeer hoog. Toch bleek het formeel afficheren van een jeugdinformatieaanbod ook een aanleiding tot de meest bezoeken met de meest uiteenlopende vragen, zowel van jongeren als – in veel mindere mate – van hun ouders.

### 3.3 De verwijding. Een kloof tussen welzijn en cultuur

Zoals eerder gesteld kwam de evolutie van het gemeentelijk jeugd(werk)beleid op het einde van de jaren tachtig en begin jaren negentig in een stroomversnelling. Daarbij beslisten steeds meer gemeenten om een echte gemeentelijke jeugddienst op te richten en verwierf dit jeugdbeleid ook meer maatschappelijke en politieke relevantie (met een eigen decreet in 1993). Toch uitte deze hausse zich niet meteen in meer aandacht voor de jeugdinformatie. De oorspronkelijke hoofdaccenten, namelijk de vrijetijdsbesteding en de jeugdparticipatie kwamen meer nadrukkelijk dan ooit tevoren op de voorgrond. Daarnaast kreeg ook het Vlaams welzijnsbeleid steeds meer armslag, mede door de hervorming van onder andere de eerstelijnsdienstverlening (onder andere CAW).

Deze ontwikkeling illustreert de Vlaamse keuze om steeds meer scheiding tussen het welzijns- en het cultuurbeleid (met inbegrip van het jeugdwerk) aan te brengen.<sup>42</sup> Er ontstonden gescheiden werelden, zoals eerder ook al onderwijs en sport helemaal apart hun structuren en culturen kregen.

---

migratie en later buitenschoolse opvang.

42 België koos begin jaren zeventig voor een staatshervorming die tot op vandaag in etappes steeds verder ontwikkelt. Momenteel wordt de zesde staatshervorming toegepast. Oorspronkelijk werd alleen 'cultuur' aan de gemeenschappen toevertrouwd maar stelselmatig – tot op vandaag – werden en worden meer bevoegdheden gedefederaliseerd: de staat België staat ze af aan de gemeenschappen en gewesten. Voor cultuur werd in 1980 wettelijk bepaald wat daarmee werd bedoeld (de bijzondere wet van 1980 over de organisatie van de staatshervorming). Bij de zogenaamde *culturele materies* die aan de gemeenschappen (Vlaamse, Franst- en Duitstalige) werden toegekend horen onder andere kunsten, sociaal-cultureel werk, jeugdbeleid, toerisme, media, erfgoed, sport, naschoolse vorming enz. Ondertussen werd toerisme van gemeenschaps- naar gewestmaterie getransfereerd. Bij de vermelding van het jeugdbeleid bedoelt men eigenlijk (maar dat is zo niet vermeld) het jeugdwerkbeleid, zijnde het kruispunt tussen jeugd en alles wat cultuur betreft.

Het welzijnsbeleid (waartoe de JACs behoren) ontwikkelde helemaal anders dan deze van cultuur.<sup>43</sup> Welzijn werd bij uitstek de sector van het *onwelzijn*, de bestrijding van allerlei disfuncties. Daarbij groeide een traditie van quasi 100% subsidiëring, omdat de welzijnsvoorzieningen (van sociaal tot medisch en alles daartussen) tot de zogenaamde quartaire sector werden gerekend.<sup>44</sup> Het jeugdwerk en daarbij ook het gemeentelijk jeugdbeleid daarentegen werd genoegzaam tot cultuur gerekend, waarbij een heel andere relatie tot het overheidsbeleid ontstond. De subsidiëringen ervan, die zeker in omvang en bereik toenamen, nemen meestal maar een beperkt deel van de financiering van de cultuuractoren in. Hier speelt helemaal niet de logica van de quartaire sector, behoudens een aantal para-overheidsdiensten die qua subsidie wel grotendeels door de subsidie worden gefinancierd.

De bijna totale *verwelzijing* en dus ook professionalisering van de jeugdinformatie veroorzaakte nogal wat gevolgen. Binnen de welzijnssectoren geldt een andere visie op kwaliteit. Die wordt bijna automatisch aan professionalisering gekoppeld: enkel gespecialiseerde beroepskrachten zijn bij machte om de welzijnsklus te klaren. Met enige kritische zin kan men deze evolutie duiden als een vrijage van de welzijnssector met het door hen vaak vermaledijde *medische model*. Daarbij mag men ook verwijzen naar de al rond 1980 gemaakte analyse van Hans Achterhuis in zijn *Markt van Welzijn en Geluk*. H. Achterhuis wees in dit verband op de zichzelf legitimerende reflexen van professionele welzijnswerkers.<sup>45</sup> De gevolgen waren voorspelbaar: door de drempel van de jeugdinformatie, vooral door professionalisering, erg hoog te leggen werd de brede en anders gestuurde cultuur- en jeugdwerk eerder weggeduwd dan aangehaald.

Minstens even doorslaggevend bleek de verenging van jeugdinformatie tot jeugdproblemen.<sup>46</sup> De stevig betoelaagde welzijnssector kon en mocht zichzelf niet

---

43 Als gevolg van de staatshervorming en de structurering van een Vlaamse administratie voor de nieuwe Vlaamse bevoegdheden, werden er bevoegdheden 'geruild'. Zo werd het toezicht op jeugdkampen (oorspronkelijk sterk medisch) naar cultuur overgebracht, terwijl jeugd/jongereninformatie vanuit cultuur naar welzijn werd overgedragen.

44 Met quartaire sector bedoelt men voorzieningen (overheid en privaat) die werken in directe uitvoering van de welvaartsstaat en dus overduidelijk als actoren daarin en daarvoor worden gezien.

45 Hierbij de verwijzing naar de moeilijke relatie tussen 'doelstelling en instelling' (Redig, Anciaux 2014). Niet zelden evolueren professionele systemen naar het prioritair inzetten op het eigen overleven dan op de basale doelstelling waarvoor oorspronkelijk opgericht.

46 Hierbij een verwijzing naar het oude maar koppige paradox tussen het offensief en defensief benaderen van de jeugd. Overheden, media en samenleving lijken vooral te reageren op probleemverhalen, bedreigingen, ontsporingen en anderen. Via dit soort van doomverhalen wordt het gemakkelijk om subsidies te legitimeren op het publieke en politieke forum.

legitimeren door in te zetten op thema's die niet direct met onwelzijn te maken hadden. Dit verengde de jeugd (jongeren) informatie bijna volledig tot levensvragen en verdrong informatiebehoeften van de vrijetijdsbesteding.

### 3.4 Het JIP-concept

#### 3.4.1 Probleemstelling

In de jaren negentig werd het duidelijk dat de jongerenadviesverlening in grote mate was geïntegreerd in de CAW's (Centra voor Algemeen welzijnswerk<sup>47</sup>). De schaalvergrotingen boden weliswaar de kans dat een CAW bewust kon kiezen voor jongerenadviesverlening maar de welzijnscocon kreeg een steeds stringenter invulling. Een zicht op de kaart van Vlaanderen toonde meteen dat het aanbod van deze jongereninformatie zeer ongelijk gespreid was en bijna steeds te vinden was in een sterk verstedelijkte context. Tegelijkertijd groeide steeds sterker de roep om een Vlaams *jeugdbeleid* dat zich in de breedte van de leefwereld van jonge mensen zou ontwikkelen. Daarin kon een jeugdinformatiebeleid onmogelijk ontbreken.

Zeker bij gemeentelijke jeugddiensten stelde zich vaak een vraag naar jeugdinformatie. Daarbij viel meteen op dat het professionele aanbod jongerenadviesverlening binnen sommige CAW's totaal ontoereikend was, zowel qua bereikbaarheid als qua aangeboden thema's (cf. vorig deel). Zo ontstond een duidelijke probleemstelling: de jeugdinformatie was in Vlaanderen niet adequaat georganiseerd en vormde een belangrijke leemte in een breed, categoriaal jeugdbeleid. Daarbij werd vastgesteld dat het Vlaamse welzijnsbeleid hiervoor nauwelijks interesse betoonde en het Vlaamse cultuurbeleid (waarin het jeugdbeleid ontwikkelde) dit evenmin als een prioriteit onderkende.

Op basis van deze probleemstelling groeide er medio jaren negentig een samenwerking tussen de V.V.J. (Vereniging Vlaamse Jeugddiensten, koepel van gemeentelijke jeugddiensten) en de FJIAC (Federatie van de jongereninformatie- en adviescentra) – later SAW (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk) om gezamenlijk een antwoord op deze uitdagingen te vinden.<sup>48</sup> Zo ontstond het JIP-concept (Jeugdinformatiepunt) dat

---

47 Het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk werd de nieuwe geïntegreerde dienst voor een eerstelijns hulpverlening. Een CAW kon kiezen voor de functie jeugdinformatie (zie hoofdstuk 4).

48 Met de schaalvergrotingen en reorganisatie van onder andere de ambulante hulpverlening werd de FJIAC onderdeel van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (SAW), dienstverlenend voor de CAW's.

gestalte kreeg bij het geformaliseerde samenwerkingsverband onder de naam Delta, paritair door de twee organisatie gedragen, later aangevuld met onder andere JINT<sup>49</sup>.

### 3.4.2 Het JIP als instrument voor jeugdinformatie

#### De vzw Delta en ontwikkeling van een concept

Met het JIP, het jeugdinformatiepunt, ontwikkelde Delta een instrument dat ervoor zou zorgen dat er op veel meer plaatsen, dus duidelijk gedecentraliseerd, plaatsen zouden komen waar jonge mensen een gewaarborgd kwaliteitsvol antwoord zouden krijgen op hun *vragen*. Daarmee zou het JIP zich letterlijk en figuurlijk afficheren als een plaats waar jonge mensen met zeer uiteenlopende vragen gemakkelijk konden inlopen in een daartoe gefaciliteerde omgeving. De antwoorden zouden kunnen variëren, van meteen, helder en accuraat tot een begeleide verwijzing naar een meer aangewezen of gespecialiseerde instantie. Daartoe zouden JIP's aan een aantal minimum kwaliteitscriteria moeten voldoen: een passende toegankelijkheid (ligging, ruimte, uren...), adequate informatie (direct en qua verwijzingsnetwerk) en vooral een betrokken en bekwame 'mens' die deze antwoorden zou formuleren. In eerste instantie werd het aantal mogelijke plaatsen waar z'n JIP zou worden ontwikkeld beperkt tot twee plaatsen: een inbedding in een CAW en in een gemeentelijke jeugddienst.

Een gemeente/stad die koos voor een JIP engageerde zich via een convenant met Delta om de minimale criteria te respecteren. Daartoe werden vormen van begeleiding en inspectie uitgewerkt. Het JIP als concept werd dus minimaal opgevat als een vorm van *eerste hulp bij jongerenvragen*, maar kon afhankelijk van de plaatselijke invulling (of de inbedding binnen een CAW) een veel ruimere opdracht dragen.

De vzw Delta, waarvoor beide organisaties (VVJ en SAW) personeel vrijmaakten, ontwikkelde zich dus buiten de overheid en werd bij aanvang niet gesubsidieerd. Een aparte subsidie vanuit Afdeling Jeugd (van het Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media) zou wel volgen vanaf 2001.

---

49 JINT (geen acroniem) is de structuur die in Vlaanderen instaat voor onder andere de uitvoering van jeugdprogramma's van de EU maar eveneens als beleidsactor werkt op het snijpunt jongeren – jeugdwerk – internationalisering. JINT wordt gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap (jeugdwerk) en de EU.

### Onthaal en verspreiding van het JIP-model

Uiteraard groeide het JIP-model niet in het luchtledige. Bij heel wat gemeentelijke jeugddiensten leefde al veel langer de behoefte om op informatie in te zetten. Dit gebeurde ook al, zij het heel divers en in vele vormen. Tegelijkertijd besteedde het decreet op het gemeentelijk jeugdwerkbeleid steeds meer aandacht aan een breder jeugdbeleid en kreeg het oude ideaal van een meer omvattend (integraal...) jeugdbeleid concrete *kapstokken* om als lokaal bestuur in te spelen. Jeugdinformatie, met vooral het JIP-concept, als een quasi hapklaar project, sloeg dan ook aan. Snel ontstond een netwerk van bijna 100 JIP'S, verspreid doorheen Vlaanderen maar waarvan de grote meerderheid door gemeentelijke jeugddiensten werd gerund; de andere JIP's werden ingebed in de bestaande JAC's, op hun beurt onderdeel van regionale CAW's.

Dit netwerk kreeg een intensieve coaching, met regionale ervaringsuitwisseling, vorming en het inzetten op goede en digitaal te raadplegen informatie (de zogenaamde Deltagids). Deze zou de JIP-bemanning comfort moeten bieden, maar bleek een harde noot om kraken.

Hoe succesvol ook, toch leefden er vele twijfels en ook wel terughoudendheid. Zo voelden de CAW's zich niet gelukkig met de minimale eisen aan een JIP en betwijfelden hardop de competentie van de jeugddienst medewerkers. Nogal wat beginnende JIP's in jeugddiensten stelden vast dat er weinig vragen tot bij hen geraakten. De redenen daarvoor zijn onder andere een slechte ligging en/of bereikbaarheid, de afwezige zoekcultuur bij jongeren (geen tradities, geen gewoontes). Daarbij vroeg men zich af of de investeringen wel loonden, of de nood aan jongereninformatie wel zo sterk aanwezig was ... het verhaal van het sop en de kool. Het bleek ook heel moeilijk om een essentieel uitgangspunt bij het JIP, namelijk de stelling dat jongeren in hun eigen leefomgeving recht hebben op goede – dus aangepaste – informatie, te blijven huldigen als het aanbod zo onderbenut bleef. Delta motiveerde dat een JIP best mag worden beschouwd als een EHBO-koffer in auto of school of speelplein: altijd noodzakelijk, ook al wordt ze jaren niet gebruikt; toch belangrijk om ze actueel en werkzaam te houden. Deze argumentatie beklijfde amper.

De gevolgen waren voorspelbaar: het aantal JIP's stagneerde en liep zelfs terug. De concrete inbedding lokaal wijzigde, soms ten goede. Zo verkende men mogelijkheden om JIP's te decentraliseren in jeugdcentra, scholen enz. door informatiestanden, lessenpakketten enz. Bij de jeugddiensten kan men deze evolutie in drie scenario's vertalen: ofwel stierf het JIP een stille dood, ofwel werd jongeren (soms kinder) informatie een echt geactiveerd speerpunt met veel meer dan een plaats voor antwoorden, ofwel kreeg het JIP een minimale invulling als eerste hulp bij vragendoos (cf. EHBO). De JIP's binnen jeugddiensten zijn in de eerste plaats *wegwijzers* voor vragen allerlei van



jonge mensen. Het betreft hier zeker niet enkel de echte ‘levensproblemen,’ maar ook zeer praktijkgerichte vragen over vakantie, vrije tijd enz. Als laagdrempelig en bekend aanbod zal de jeugddienst hier als een ‘omnipracticus’ optreden. De taak is vooral te herleiden tot ofwel een duidelijk antwoord, ofwel een goede verwijzing. Voor echte hulpverlening of begeleiding verwijst het JIP door naar de welzijnssector.

### **Vlaamse prikkels voor jeugdinformatie: het VIP Jeugd**

Waar het overheidsbeleid op Vlaamse niveau bij aanvang van dit concept schitterde door afwezigheid, zo sterk werd de betrokkenheid enkele jaren later. Het Vlaams Jeugdbeleidsplan (verantwoordelijkheid van de minister van Jeugd) van 2005 stelde jeugdinformatie als een prioriteit en lanceerde het VIP Jeugd (Vlaams Informatie Punt voor de Jeugd), als regisseur en coördinator voor jeugdinformatie in Vlaanderen.<sup>50</sup>

Dit VIP nam de plaats van de vzw Delta in en kreeg een status die veel dichter bij de overheid aansloot. Een apart instituut, met een veel betere en stabiele financiering, zou instaan voor de coördinatie van het jeugdinformatiebeleid in Vlaanderen, weliswaar vooral gestuurd vanuit de beleidsbevoegdheid Jeugd<sup>51</sup> (dicht bij cultuur), maar met linken naar welzijn en andere spelers. Niet alleen de JIP's, ook de traditie van jongerengidsen (regelmatige gratis verspreide informatiebrochures, later ook een webstek) werden aan het VIP toevertrouwd. Met dit VIP zou de aandacht voor jeugdinformatie in Vlaanderen structureel en duurzaam moeten verankerd zijn. Dit VIP integreerde vanaf 2013 in de bovenbouworganisatie Ambrassade, waarbij ook het netwerk van JIP's werd overgenomen.<sup>52</sup>

---

50 Beleidskeuze van Vlaams minister van Jeugd, Bert Anciaux (1999-2009).

51 De Vlaamse minister van Jeugd kan in verschillende combinaties voorkomen, onder andere samen met Cultuur (199-2004, 2004-2009, 2014-), ook met Onderwijs (2009-2014). De ambtelijke verantwoordelijkheid berust bij het Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media, momenteel nog bij het Agentschap Sociaal-cultureel Werk Jeugd en Volwassenen. Deze structuur wijzigt wellicht in 2015, maar de afdeling Jeugd blijft binnen de culturele ruimte. De reden daarvoor: jeugdbeleid wordt opgesomd als zogenaamde *culturele materie* in de Bijzondere Wet op de Staatshervorming (1980), waarbij de gemeenschappen (Vlaamse, Frans- en Duitstalige) hun bevoegdheden toebedeeld kregen.

52 Beleidskeuze van Vlaams minister van Jeugd, Pascal Smet (2009-2014).

## 14 Van nu en straks?

Nog in september 2014 vermeldde de webstek van de Ambrassade, waarin het VIP werd geïntegreerd, *‘In een Jongeren Informatie Punt (JIP) kan elke jongere terecht met vragen. Je vindt een JIP op 62 plaatsen in Vlaanderen. JIP’s zijn laagdrempelig, qua ligging en openingsuren. Dagelijks krijgen JIP-medewerkers over gans Vlaanderen tientallen vragen van kinderen en jongeren. Wie zich laat helpen door een JIP kan voor 100 % vertrouwen op kwaliteitsvolle, aangepaste en correcte informatie.’* In deze definitie zijn de oorspronkelijke elementen van het JIP-concept helemaal behouden.

De cijfers over het aantal JIP’s fluctueerden de voorbije jaren. In 2007 piekten ze op 91, om in 2008 plots te zakken naar 38 (wellicht als gevolg van een prioriteitswijziging in het decreet lokaal jeugdbeleid).<sup>53</sup> Voor 2010 tikte het aantal af op 63, de webstek vermeldt er momenteel 62.

Deze bijdrage kan en mag geen evaluatie ten gronde maken. Toch kunnen de misschien de volgende relevante reflecties worden geopperd.

Zijn kinderen en jongeren en hun ‘vragen’ in al die jaren geëvolueerd en sorteerde de wisselende aanpak zijn gewenste effecten? Zo’n vraag kan moeilijk wetenschappelijk worden beantwoord, er zijn ruim onvoldoende *counter factuals*<sup>54</sup> om hierover gezaghebbend te declameren. Misschien bieden oude antwoorden misschien wel soelaas: het groeien, ontwikkelen en veranderen van jonge mensen naar volwassenen draagt altijd twee componenten. Zo zijn er de *algemeen menselijke* behoeften die ongeacht het tijdssegment bij onze menselijke soort hoort. Deze stelling leidt naar de door zowat iedereen aanvaarde grote herkenbaarheid van de steeds terugkerende mijmeringen over jonge mensen. Dit leest men doorheen bronnen van vele eeuwen en zelfs millennia, van het oude China, Griekenland en Rome over de middeleeuwen, moderne en dus ook postmoderne tijden. Anderzijds kan een grote invloed van sociale en culturele tijdsaspecten moeilijk miskend worden. De wijze waarop traditioneel verticale in veel meer horizontale verhoudingen tussen jonge en volwassen mensen groeide. De invloed van medicatie, rijkere voeding (en toegenomen lengte), de invloed van de peergroepen, de meer doordachte dosering van prikkels die hun beslag in de pedagogie(k) vonden en vele andere. Zeker m.b.t. de mate, wijze en inhoud van

---

53 Zie cijferboeken en verwerking van de cijferboeken.

54 Counter factual: een wetenschappelijk begrip dat duidt op de aan/afwezigheid van vergelijkbare data of onderzoekssituaties die een wetenschappelijke uitspraak basis geven.

de informatie die vanaf het prille begin op kinderen afkomt. Onderzoek hieromtrent laat zich vooral als tegensprekelijk en elkaar tegensprekend lezen. Zowat alle scenario's, van hoopvol tot funest, vinden aangrijpingspunten in de wijze waarop men het groeien en bloeien van hedendaagse jonge mensen beschrijft. Juist hierin toont zich de eeuwige herhaling, pessimisten en optimisten vinden er hun heug.

De staat van de Vlaamse jeugd sluit herhaaldelijk af met herhalende conclusies.<sup>55</sup> Een overgrote meerderheid van de Vlaamse jonge mensen stelt het meer dan behoorlijk, voelt zich lekker en ziet hoopvol naar een gelukkige toekomst. Een kleine minderheid<sup>56</sup> (hoe groot?) worstelt met ernstige problemen en dreigt uit te vallen: een kwalitatief ingrijpende probleemstelling.

De eeuwige paradoxen eisen weerom hun tol, het balanceren tussen ruimte geven en beperken, belonen en straffen, vertrouwen versus alerte waakzaamheid, verlangen naar vernieuwing én behoud ... hoop of wantrouwen, optimisme of eerder pessimisme<sup>57</sup>. Nooit de juiste keuze, altijd een wankel evenwicht.

Het vraagstuk van de jeugdinformatie dobbert opvallend mee op deze stromingen. Ten gronde weet men, steeds opnieuw, dat opgroeien een uiterst spannende periode betekent. Turbulenties verontrusten ouders, allerlei opvoeders en de samenleving. Jeugdinformatie als beleidsdoelstelling draagt in zich alle eigenschappen van de eerder vermelde paradoxen: een noodzakelijke functie om jonge mensen optimaal te laten groeien en bloeien, tegelijkertijd een mogelijk reddingsboei bij dreigende verdrinking. Of de schijnbare tegenstelling tussen het openen van deuren en vensters (laat alles maar binnenwaaien) en tegelijkertijd filteren, ordenen en hapklaar maken, met één oog op mogelijke nefaste gevolgen en het andere gericht op hulp en herstel.

---

55 Het JOP (jeugdonderzoeksplatform), een conglomeraat van de universiteiten Gent (coördinatie), Brussel en Leuven, publiceert regelmatig een *staat van de jeugd*, als een vorm van verwerking van het meest relevante jeugdonderzoek in Vlaanderen. Het JOP is onderdeel van het wetenschappelijk steunpunt Cultuur, Jeugd, Sport en Media. Het Vlaams regeerakkoord 2014 besliste om deze steunpunten niet meer te subsidiëren.

56 Men zou hier naar het percentage van armoede en extreme armoede kunnen verwijzen, waarbij algemeen wordt aanvaard dat zo'n 6% van de bevolking worstelt met extreme armoede en tot 15 à 16% flirt met de grens van de armoede. Natuurlijk is armoede weliswaar een erg significante maar zeker niet de enige factor die kinderen of jongeren ongelukkig maakt. Psychologen en soortgenoten wijzen op toenemende disfuncties, onder andere leerstoornissen, zelfmoord, automutilatie en anderen. Tegelijkertijd klinkt een waarschuwing om de jeugd niet zomaar te herleiden tot psychosociale rampgevallen, het gevaar van overmedicatie (ADHD enz.).

57 G. Redig – onder andere cursus Jeugdbeleid en Agogiek, VUB 2014-2015.

De JIP's en het gemeentelijk jeugdbeleid hebben zich de voorbije decennia, ook in hun keuze voor jeugdinformatie, gehoed voor een te defensief en zelfs te preventief gedetermineerde aanpak. De boventoon bleef een offensief en op vertrouwen gebaseerde benadering. Zolang dit adagium overheerst, blijft dit verhaal hoopvol en relevant voor kinderen en jongeren in Vlaanderen. Daarbij lijkt het quasi onvermijdelijk dat de functie jeugdinformatie, al dan niet voor kinderen en jongeren, nooit uit het gemeentelijk jeugdbeleid kan verdwijnen. Uiteraard zal de context uitwijzen in welke intensiteit deze opdracht inhoud en vorm krijgt. Het bieden van accurate en vooral goed beschikbare, toegankelijke informatie, met relevantie voor de dynamische leefwereld van jonge mensen kan moeilijk anders dan belangrijk blijven.

## Bronnen

- Achterhuis, H. (1980). *De markt van welzijn en geluk*. Baarn: Amboboeken.
- Coussée, F. (2006). *Jeugdwerk als sociaalpedagogische interventie*.
- Faché, W. (Red.) (1981). *Gemeentelijk Jeugdwelzijnsbeleid*. Gent: Rijksuniversiteit Gent, Seminarie voor Jeugdwelzijn en Volwassenenvorming.
- Faché, W. (1984). De taak van de jeugdconsulent in een maatschappelijk geïntegreerd en samenhangend jeugdbeleid. *Jeugd en Samenleving*, 14(5), 320-337.
- Jeugddienst voor maatschappelijke participatie *Aan het werk. Praktijkboek gemeentelijk Jeugdwelzijnsbeleid*. Brussel: Jeugddienst voor maatschappelijke participatie.
- Katholieke Jeugdraad (1981). *Studie- en werkboek over Jeugdwelzijnsbeleid in de gemeenten*. Brussel: Katholieke Jeugdraad.
- Leirman, W., Redig, G., Verzelen, W., & Vos L. (2013). *Scan van het sociaal-cultureel werk in Vlaanderen*. Canon sociaal-cultureel werk Vlaanderen.
- Redig, G., & Anciaux, B. (2013). *Subsidiologie*. Mechelen: Kluwer.
- Redig, G., & Anciaux, B. (2014). Middenveld en Markt (ongepubliceerde tekst).
- Redig, G. (2000). *De gemeentelijke jeugdamtenaar als kernactor in een interactief beleid*. Antwerpen, V.V.J.
- Redig, G. (1996). Op zoek naar de heilige Graal? Over de relatie jeugdbeleid en welzijn in Vlaanderen. In Allegaert (Red.), *Als een Lekker Taartje*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Redig, G. (1997). Link of linken? Over jeugdbeleid en kinderrechten. In Spiesschaert (Red.), *Letterjes in de soep. Kinderrechten en preventie*. Leuven/Appeldoorn: Garant.
- Redig, G. (2013). *Categoriaal beleid* (onuitgegeven cursus VUB, masteragogiek).
- Redig, G. (2009). *Gemeentelijk cultuur-, jeugd- en sportbeleid in cijfers*. Mechelen: Kluwer Praktijkgids management lokale besturen.
- Redig, G. (2013). Jeugdwerk en jeugdwerkbeleid in en van Vlaanderen, in *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, afl. 68, oktober 2013, pp. 9-106, Mechelen: Kluwer.
- Sieckelincx, S. (2009). *Het Beste van de Jeugd. Een wijsgerig pedagogisch perspectief op jongeren en hun ideal(ism)en*. Kampen: Klement/Pelckmans.

- Vlaamse Overheid/V.V.J. (2012). *Cijferboek Jeugd. Lokaal jeugdbeleid 2011-2013*. Brussel: Vlaamse Overheid/Sociaal-cultureel Werk en VVJ.
- Wildemeersch, D. (1997). *Jeugdwerk tussen nutteloze speelsheid en speelse nuttigheid. Paradoxen van het hedendaagse jeugdwerk*. Antwerpen: VVJ.



# 5.

---

## Informatie & Advies in het Nederlandse jongerenwerk

*Judith Metz*

### 1. Inleiding

Informatie & Advies als methodische activiteit binnen het Nederlandse, professionele jongerenwerk vormt een integraal onderdeel van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers. In informele gesprekjes in de leefwereld van jongeren geven jongerenwerkers jongeren informatie en advies over thema's als school, werk, thuis, wonen, geld, seksualiteit, relaties, religie en toekomst. Bijzonder aan Informatie en Advies in het jongerenwerk is dat de jongerenwerker vanuit een betekenisrelatie in staat is om vragen en problemen van jongeren vroegtijdig te signaleren (Noorda, 2003; Vos, 2009; Metz, 2011) en op informele wijze advies kan geven aan jongeren over thema's waar zij mee bezig zijn (Van Ewijk, 1992). Dit is extra van belang omdat jongeren – door hun leeftijd – zich niet altijd realiseren dat zij vragen hebben, en zelf op zoek gaan naar antwoorden (Noorda & Vosskuhler, 1986).

In dit hoofdstuk presenteer ik een mogelijk methodisch model voor Informatie & Advies binnen het professionele jongerenwerk. Het model is gebaseerd op literatuuronderzoek aangevuld met informatie uit onderzoeken naar de werking van het jongerenwerk in Nederland. Het hoofdstuk opent met een korte beschrijving van het professionele jongerenwerk in Nederland en de positie van Informatie & Advies daarin.

### 2. Jongerenwerk in Nederland

Jongeren bevinden zich in de overgangsfase tussen kind-zijn en volwassenheid. Zij staan voor de opdracht om zich los te maken van hun opvoeders en zich te ontwikke-

len tot een volwaardig mens. Hiervoor is nodig dat jongeren zich kunnen ontdekken in relatie tot de ander en de samenleving als geheel, qua zijn (wie ben ik?), capaciteiten (wat kan ik?), perspectief (wat wil ik?) en moraliteit (hoe verhoud ik mij tot de ander?) (Metz, 2013). Het jongerenwerk is een beroep dat zich bezighoudt met de begeleiding van jongeren bij het volwassen worden in de samenleving en primair bedoeld voor jongeren uit de lagere sociale klasse en kwetsbare jongeren (Metz, 2011). Dit is anders in Vlaanderen waar het jeugdwerk grotendeels wordt uitgevoerd door vrijwilligers en vooral middenklasse jongeren bereikt. Uitzonderingen in Vlaanderen vormen de jeugthuizen (Faché, 1978) en werkingen waar bovendien meer gewerkt wordt met beroepskrachten.

Vertrekpunt voor het Nederlandse jongerenwerk is het perspectief en de eigen behoeften van jongeren. Inzet is een volgende stap op weg naar volwassenheid. Het jongerenwerk is hierbij ontwikkelingsgericht (Metz, 2013). Dat betekent dat het gericht is op de brede, positieve en langdurige ontwikkeling van jongeren. Hierbij gaat het om de persoonlijke, sociale en maatschappelijke ontwikkeling tot volwaardig mens-zijn die bestaat uit een combinatie van identiteitsvorming met emotionele en morele ontwikkeling, het leren van levensvaardigheden en sociale en maatschappelijke participatie (Bradford, 2012; Dieleman, 2012; Veugelers, Derriks, Kat, & Leenders, 2007).

Het jongerenwerk is als basisvoorziening gepositioneerd in de vrije tijd (Metz, 2011). Het heeft daarmee een eigenstandige positie naast het eerste en het tweede opvoedmilieu: thuis, en school en werk. Het derde opvoedmilieu biedt jongeren de gelegenheid om een eigen wereld te creëren met een sterk idee van vrijheid en een groot appel op zelfstandigheid en eigen initiatief, zodat jongeren de gelegenheid zouden krijgen om al experimenterend te ontdekken wie zij zijn (Metz, 2011). Vanuit het derde milieu maakt het jongerenwerk contact met de leefwereld van jongeren en van hun opvoeders. Hierbij is de inzet dat het jongerenwerk jongeren zodanig begeleidt en ondersteunt, dat zij zich kunnen ontwikkelen tot volwaardig mens als deel van de samenleving (Metz, 2011a).

Praktisch biedt het jongerenwerk aan jongeren een combinatie van plekken om te zijn en elkaar te ontmoeten, exploratieruimte, activiteiten op het terrein van *urban culture* en sport, de kans om dingen te leren, informatie en advies, praktische hulp en individuele begeleiding. Jongerenwerkers houden zich bezig met contact maken, signaleren, motiveren, opvoeden, activeren en toeleiden. Hierbij werken zij samen met politie, scholen, jongerenloket, jeugdhulpverlening en ouders.



### 3. Opkomst informatie en adviesfunctie

De informatie en adviesfunctie in het Nederlandse jongerenwerk krijgt vorm in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Door veranderende pedagogische verhoudingen en zelfontplooiing als ideaal is het algemeen geaccepteerd dat jongeren het zelf mogen uitzoeken (Hazekamp & Zande, 1992; Poel, 1997). Er is een groep jongerenwerkers die zich zorgen maken over hun oorspronkelijke doelgroep, jongeren uit de lagere sociaaleconomische klasse en kwetsbare jongeren. In hoeverre zijn de behoeften, vragen en problemen van deze jongeren met de omkering van de pedagogische verhouding verdwenen? De jongerenwerkers komen tot de conclusie dat om werkelijk invulling te kunnen geven aan de gewenste zelfontplooiing, jongeren kennis moeten hebben over wat de mogelijkheden zijn. De informatie en adviesfunctie ziet het levenslicht (Metz & Sonneveld, 2013) (Sprinkhuizen, 2012).

Aanvankelijk krijgt de informatie en adviesfunctie vorm in nieuwe organisaties: Jongeren Advies Centra (JAC's) en *Releases*, die vaak onderdak vinden in jongeren-centra. De hulpverlening van het JAC bestaat uit individueel begeleiding in combinatie met sociale actie rond thema's als huisvesting, drugs, werkloosheid en school (Gerritsen, 1994; Sluys, 1980). Releases zijn laagdrempelige inloopcentra voornamelijk gerund door jeugdige vrijwilligers, waar jongeren uit binnen- en buitenland terecht kunnen met vragen over abortus, financiële problemen, kraakpanden, soft drugs en tal van andere onderwerpen (Sprinkhuizen, 2012). Begin jaren negentig verdwijnen de JAC's en andere organisaties voor informatie en advies (Sprinkhuizen, 2012; Veenbaas, Noorda, & Ambaum, 2011). Samen met de alternatieve en reguliere jeugdhulpverlening, fuseren zij tot de Bureau's Jeugdzorg (Van Lieshout, 2007). Jongeren blijken de Bureau's Jeugdzorg en haar opvolgers het Centrum voor Jeugd en Gezin niet op te zoeken voor informatie, advies en hulp. Jongerenwerkers gaan opnieuw invulling geven aan Informatie & Adviesfunctie.

### 4. Hedendaagse vormen van Informatie & Advies

In Nederland is Informatie & Advies geen aparte werksoort, zoals het jongerenwerk. Wel is het een functie die niet-exclusief door het jongerenwerk wordt uitgevoerd. Behalve het jongerenwerk bieden bijvoorbeeld ook de bureau's jeugdzorg en de sociale wijkteams informatie en advies en bestaan er separate informatie- en adviespunten. Het professionele jongerenwerk in Nederland kent vier verschillende vormen van Informatie & Advies. De meest voorkomende vorm is het informele één-op-één gesprekje tussen jongere en jongerenwerker. Tijdens reguliere jongerenwerkac-

tiviteiten is er individueel contact tussen jongere en jongerenwerker. De vragen of problemen van jongeren worden niet specifiek voorgelegd, maar komen naar voren in het veelzijdige contact met jongeren in hun leefsituatie. Dit is bovendien vaak in een indirecte vorm omdat jongeren (door hun leeftijd) zich niet altijd realiseren dat zij een vraag of een probleem hebben. Op basis van wat er gebeurt en wat de jongerenwerker ziet en tussen neus en lippen door meent te horen, gaat hij in gesprek met de jongere om vervolgens samen te ontdekken wat er speelt (Metz & Sonneveld, 2013; Veenbaas, Noorda, Borsjes, & Westerhoff, 1986).

Een tweede vorm van Informatie & Advies is de groepsgerichte thema-activiteit. Zodra jongerenwerkers signaleren dat meerdere jongeren bezig zijn met vergelijkbare vragen of worstelen met eenzelfde type probleem, organiseren zij een gericht aanbod rond dat thema. De inhoud en vorm van het aanbod, zijn afhankelijk van de behoeften en mogelijkheden van de jongeren. Immers, er is een verschil tussen een voorlichtingsavond over drugs, het samen kijken van een film om een taboe-onderwerp zoals homoseksualiteit bespreekbaar te maken of een zakgeldproject waarin jongeren kunnen leren om met geld om te gaan.

Een derde vorm van Informatie & Advies is de jongereninformatie. Jongereninformatie kan de vorm hebben van aanlooppunten waar jongeren terecht kunnen met al hun vragen of lokale websites waarop alle voor jongeren relevante informatie is gebundeld (Metz & Sonneveld, 2013). Die eersten zijn in Nederland vooral bekend onder de namen JIP (Jongeren Informatie Punt), JSP (Jongeren Service Punt) en Jongerenloket. Relatief nieuw is de mobiele jongereninformatie. JIMMY verwijst bijvoorbeeld naar jongerenwerkers die een gecertificeerde training hebben gevolgd (Veenbaas et al., 2011). Hoofdstuk 6 belicht het specifieke concept van JIMMY. In Amsterdam is de organisatie streetcornerwork begonnen met het experiment De Meidenbus in de hoop om meiden met meervoudige problematiek eerder en beter te bereiken.<sup>58</sup>

Een vierde en meest intensieve vorm van Informatie & Advies is Individuele Begeleiding. Individuele Begeleiding is een in de 21ste eeuw ontstane vorm van jongerenwerk waarbij jongeren worden begeleid bij het regie nemen over hun leven. Uitgangspunt van Individuele Begeleiding is dat de jongere eigenaar is van het proces en dat de jongerenwerker zich beperkt tot het ondersteunen, motiveren en begeleiden van de jongere. Om dit mogelijk te maken werkt Individuele Begeleiding doelgericht, gestructureerd, binnen heldere kaders en afgestemd met opdrachtgevers, ketenpartners, ouders en informele netwerken (Koops, Metz, & Sonneveld, 2014).

---

58 <http://streetcornerwork.eu/jeugdhulpverlening/meidenbus/> geraadpleegd op 13.8.2014.

## 5 Naar een model voor methodisch handelen

Het voorgestelde model voor methodisch handelen voor Informatie & Advies heeft betrekking op de één-op-ééngesprekjes en themagerichte activiteiten die een integraal onderdeel vormen van de dagelijkse uitvoering van het jongerenwerk. Het model is gebaseerd op onderzoek naar drie werkvormen van het professionele jongerenwerk, waarbinnen Informatie & Advies een substantieel aandeel vormt van het aanbod. In De Inloop<sup>59</sup> heeft 55% van de jongeren één-op-ééngesprekjes met de jongerenwerker en krijgt 68% van de jongeren hulp als zij ergens mee zitten (Metz & Sonneveld, 2012). 64% van de jongeren die in contact zijn met Ambulant Jongerenwerkers<sup>60</sup>, geeft aan informatie en advies te ontvangen en maar liefst 87% zegt hulp te ontvangen als zij dat nodig hebben (Koops, Metz, & Sonneveld, 2013). Van Individuele Begeleiding hebben we gezegd dat het een uitgebreide vorm is van informatie en advies: uitgangspunt is dat jongeren het zelf doen en de feitelijke ondersteuning van de jongerenwerker beperkt is (Koops et al., 2014).

Let wel: het voorgestelde model is een hypothetisch model, dat niet is getoetst en ook niet als zodanig binnen het jongerenwerk wordt gebruikt.

## 6. Doelen

Informatie & Advies in het jongerenwerk kent twee doelen: verantwoordelijkheid en binding aan de samenleving.

---

59 De Inloop is een klassieke werkwijze die ruim tachtig jaar bestaat. De kenmerken van De Inloop zijn dat het vrijblijvend is, het een plek is waar jongeren kunnen ontspannen binnen een ongedwongen omgeving en jongeren de gelegenheid biedt om elkaar op gelijkwaardige manier te ontmoeten. Met onder andere de inrichting van de ruimte, persoonlijke relaties met jongeren, groepswork, het maken van afspraken en het betrekken van de omgeving werken jongerenwerkers tijdens De Inloop aan de doelen vorming, stimuleren van verantwoordelijkheid en het beïnvloeden van gedrag (Sonneveld & Metz, 2012).

60 Ambulant Jongerenwerkers zoeken individuele en groepen (kwetsbare) jongeren op in omgevingen waarin zij hun (vrije) tijd doorbrengen. Ambulant betekent letterlijk 'zonder vaste plaats, heen en weer trekkend'. Zij leggen contact met jongeren, bouwen een betekenisvolle band op, signaleren problemen en behoeften en bieden jongeren perspectief. De leefwereld en de eigen ontwikkeldoelen van de jongeren zijn hierbij het uitgangspunt. De jongerenwerker probeert binnen dit proces verbindingen tot stand te brengen tussen jongeren en hun omgeving. In het algemeen is de inzet van het Ambulant Jongerenwerk om bij te dragen aan het volwassen worden van jongeren in de samenleving (Metz, Koops en Sonneveld, 2013; Metz, 2011).

## 6.1 Verantwoordelijkheid

Volwassen worden gaat gepaard met problemen. Jongeren moeten zich losmaken van hun ouders en zelfstandig de weg in de samenleving leren vinden. Informatie & Advies heeft onder andere tot doel om jongeren de gelegenheid te bieden om (te leren) zelf verantwoordelijkheid te dragen voor het eigen leven, ook als er problemen zijn (Bakker, 2011; Bijl, Beenker, & Baardewijk, 2005; Korevaar, Droes, & Wel, 2010; Van Oostrom-Van der Meijden & Metz, 2011). Dit door jongeren inzicht te geven in (consequenties van) hun eigen gedrag; jongeren te leren om mogelijkheden te herkennen; jongeren te leren om eigen keuzen te maken; en jongeren te leren om ondersteuning en hulpbronnen te vinden en te gebruiken. Of Informatie & Advies binnen het jongerenwerk ook bijdraagt aan het vergroten van de verantwoordelijkheid voor het eigen leven kunnen we bepalen aan de hand van de resultaten. Tot nu toe heb ik geen effectonderzoek kunnen vinden naar de betekenis van Informatie & Advies voor de ontwikkeling van de eigen verantwoordelijkheid bij jongeren (Metz & Sonneveld, 2013; Metz, 2011; Sonneveld, 2010). Wel is er vanuit het lectoraat Youth Spot onderzoek gedaan naar diverse werkwijzen binnen het jongerenwerk waarin Informatie & Advies integraal onderdeel is van de werkwijze. Uit die onderzoeken blijkt dat het jongerenwerk zonder meer bijdraagt aan het ontwikkelen van de verantwoordelijkheid van jongeren, en ook dat het jongerenwerk niet fundamenteel beter doet dan andere vertrouwenspersonen in de omgeving van jongeren (Koops et al., 2013, 2014; Metz & Sonneveld, 2012). Een in de literatuur genoemde reden waarom jongeren wel behoefte hebben aan Informatie & Advies vanuit het jongerenwerk is omdat een vertrouwenspersoon in de directe omgeving die de benodigde steun kan bieden niet aanwezig is (Metz, 2013; Noorda et al., 2009; Van Oostrom-Van der Meijden, Van der Aa, & Metz, 2011).

## 6.2 Binding aan de samenleving

De gevolgen van problemen met binding aan de samenleving kunnen zeer ernstig zijn, zowel voor jongeren als voor de samenleving. Jongeren vallen uit, worden uitgesloten of radicaliseren (Schuyt, 1995). Binding van jongeren aan de samenleving is dan ook een belangrijk doel voor Informatie & Advies (Bakker, 2011; Bijl et al., 2005; Idema, Krooneman, & Rigter, 2010; Kamerbeek, 2011; Korevaar et al., 2010; Rigter & Krooneman, 2008). Met bijdragen aan de binding aan de samenleving wordt bedoeld het herstellen of versterken van de maatschappelijke participatie van jongeren in de vorm van vrije tijdsbesteding buitenshuis, actieve betrokkenheid in de buurt, naar behoefte gebruik maken van professionele hulpverlening en ten slotte deelname aan school, werk of vrijwilligerswerk. Informatie & Advies beoogt daaraan bij te dragen

door jongeren te wijzen op het bestaan van mogelijkheden, voorzieningen en verplichtingen en jongeren bewust te maken van de werkwijze van de voorzieningen en instanties. Net als voor de bijdrage aan de ontwikkeling van de verantwoordelijkheid van jongeren, is zeer weinig bekend over de resultaten van Informatie & Advies voor binding aan de samenleving. Wat wel bekend is over de bijdrage van het jongerenwerk aan binding aan de samenleving is dat dit over het algemeen positief is en het jongerenwerk daarin bovendien beter is dan andere vertrouwenspersonen in de omgeving van jongeren (Koops et al., 2013, 2014; Metz & Sonneveld, 2012). Verklaring voor het beter optreden van het jongerenwerk is dat jongerenwerkers de sociale kaart kennen, deel uit maken van relevante netwerken en positieve samenwerkingsrelaties onderhouden met de belangrijkste voorzieningen zoals school, jeugdzorg en politie.

## 7. Pedagogische opdracht

Informatie & Advies in het jongerenwerk richt zich op jongeren van 10 tot en met 23 jaar en heeft dus te maken met een doelgroep die zich bevindt in de overgang van jeugd naar volwassenheid. Omdat Informatie & Advies een rol heeft in het opvoeden van jongeren, heeft zij een *pedagogische* opdracht. De hedendaagse pedagogische opdracht van het jongerenwerk bestaat uit een combinatie van emancipatie met disciplineren (Metz, 2013). Het gaat erom dat jongeren zichzelf kunnen ontdekken en leren om zich te verhouden tot de ander en de samenleving als geheel (Du Bois-Reymond, Poel, & Ravesloot, 1998; Lorenz, 2009; Winter, 2000). Onderzoek heeft uitgewezen dat het falen van de opvoeding een van de oorzaken is dat kinderen en jongeren op oudere leeftijd, vastlopen in de samenleving. Zij hebben onvoldoende de kans gekregen om te leren wat wel of niet kan, wat wel of niet belangrijk is (Hermanns, 2007; WRR 2003). De pedagogische opdracht komt tot uiting in de pedagogische relatie, het belangrijkste opvoedmiddel waarover de jongerenwerkers binnen Informatie & Advies beschikken en het pedagogisch concept van het Informatie & Advies, de visie op de opvoeding van jongeren.

De pedagogische relatie verwijst naar de relatie van de jongerenwerker met de jongere. De pedagogische relatie heeft twee kenmerken: (1) de jongerenwerker staat boven de jongere en (2) de omgangsvormen zijn informeel. Er boven staan als jongerenwerker houdt in dat de jongerenwerker, als volwassene en als sociale professional, een andere verantwoordelijkheid en rol in het contact heeft dan de jongere. Het is de jongerenwerker die het contact structureert door de afweging te maken op welke manier de jongere het beste benaderd kan worden om zijn ontwikkelingsdoelen te realiseren. Als beroepskracht heeft de jongerenwerker voor de jongeren een voorbeeldfunctie. Het

biedt jongeren de kans om zich bewust te worden van gewenste omgangsvormen. In de omgang met jongeren zijn jongerenwerkers bij voorkeur informeel. Reden is dat dit de begeleiding laagdrempelig maakt. Bovendien past het bij de sfeer in het jongerenwerk.

Het pedagogisch concept bestaat uit vier uitgangspunten voor het contact met de jongere(n). Het eerste uitgangspunt is dat *de jongere de regie heeft*. Hierbij gaat het erom dat de jongere eigenaar is van wat er gebeurt binnen en zo kan leren om verantwoordelijkheid te nemen voor het eigen leven. Aanname is dat wanneer aan jongeren vanaf het begin gevraagd wordt naar hun wensen en behoeften en de realisering daarvan in hun handen wordt gelegd, jongeren verantwoordelijk worden voor hun eigen leven en hun omgeving (Barquioua, Mossel, & Paulides, 2010; Metz & Sonneveld, 2013; Paulides & Thije, 1996; Veenbaas et al., 2011). De inrichting van Informatie & Advies is als geheel gericht op het versterken van de zelfregie van jongeren.

Een *positieve benadering* is het tweede uitgangspunt. Hierbij gaat het om het erkennen, waarderen en respecteren van jongeren zoals zij zijn en om het bewust maken van hun positieve eigenschappen en van hetgeen wel goed gaat. Deze positieve benadering is nodig om het (zelf)vertrouwen van jongeren te herstellen en om de negatieve spiraal van uitsluiting te doorbreken. Voor een deel van de doelgroep van het jongerenwerk zijn de sociale voorzieningen een representant van de samenleving die zij niet kunnen of willen bijhouden (Kamerbeek, 2011; Kelderman, 2002; Metz & Sonneveld, 2013).

Het derde uitgangspunt van de pedagogische opdracht is *motiveren*. 'Motiveren' betekent het aanspreken van de eigen, intrinsieke motivatie van jongeren om te werken aan de eigen ontwikkeling (Giesecke, 1990). Praktisch heeft het motiveren zowel betrekking op de interactie tussen jongere en jongerenwerker als op het zodanig inrichten van het advies dat het jongeren motiveert. Het motiveren van jongeren is belangrijk omdat deelname vrijwillig is. Dit betekent dat de eigen motivatie van jongeren de drijvende kracht voor de beoogde ontwikkeling is. Motivatie wordt beschouwd als een noodzakelijke voorwaarde om tot gedrag te komen (Kooijmans, 2010).

Het laatste uitgangspunt is *dialogiserend opvoeden*. Dialogiserend opvoeden houdt in: jongeren bewust maken van wie zij zijn in relatie tot de ander en de samenleving als geheel. Dit is nodig om twee redenen. Ten eerste zijn jongeren zich niet altijd bewust van hoe zij handelen en wat daarvan de impact is op henzelf en hun omgeving. Gesprek aangaan draagt bij aan deze bewustwording en geeft jongeren bovendien handvatten om als zij wensen daarin verandering aan te brengen. Een tweede reden is om binnen de begeleidingsrelatie, dromen en pijnpunten bespreekbaar te maken op zo'n wijze dat regie en eigen verantwoordelijkheid van de jongere niet wordt ondermijnd. Immers, verplichten (als dat al mogelijk is) kan er wel toe leiden dat een concrete situatie wordt gerealiseerd maar draagt er niet aan bij dat een jongere in de toekomst zelf verantwoordelijkheid gaat dragen voor zijn leven. Dialogiserend opvoeden krijgt vorm doordat jongerenwerkers zonder te oordelen, en vanuit ver-

schillende normatieve kaders, met jongeren het gesprek aangaan over hun dromen, gedachten en gedrag (Koops et al., 2014).

## 8 Methodische uitgangspunten

Methodisch handelen houdt in dat professionals doelgericht, systematisch, (weloverwogen en welbewust) en tegelijk ethisch en maatschappelijk verantwoord handelen (Landelijk Opleidingsprofiel CMV, 2009). Methodische uitgangspunten zijn de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan het handelen van jongerenwerkers in contact met jongeren. Er zijn twee typen uitgangspunten in het werken met jongeren te onderscheiden. Zo is er enerzijds een bepaalde volgorde van handelen, de methodische stappen. Anderzijds zijn er principes die inhoudelijk invulling geven aan het contact met jongeren (Metz & Sonneveld, 2012). Het model voor methodisch handelen voor Informatie & Advies bestaat uit drie stappen en vijf principes. Onderstaand model vat dit samen:



### 8.1 Methodische stappen

In het geven van Informatie & Advies zit een bepaalde volgorde. Er zijn een drietal stappen te onderscheiden. Het werken met jongeren in het jongerenwerk begint met het leggen van contact met jongeren. Het contact is een voorwaarde om met de jongeren te kunnen werken. Zodra het contact is gelegd, gaat de jongerenwerker aan de slag met ontdekken waar de jongere behoefte aan heeft en wat eventuele problemen zijn. Inzicht in de leefwereld van de individuele jongere is nodig om de jongere te kunnen uitdagen, stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap. De laatste stap is het perspectief bieden: het geven van informatie en advies. Hierbij gaat het erom jongeren zodanig toe te rusten, te stimuleren of door te leiden dat de jongere daadwerkelijk de volgende stap zet.

### 8.1.1 Stap 1: Contact leggen


Het eerste contact wordt vaak als volgt gelegd: 'Hoi, ik ben ... Wie ben jij?' Tijdens deze eerste kennismaking wordt eventueel een hand gegeven. Daarna worden vragen gesteld als: 'Hoe oud ben je?' of 'Waar woon je?' Jongerenwerkers stellen zich tijdens deze eerste ontmoeting rustig, gastvrij, geïnteresseerd en vooral betrouwbaar op. Dit houdt in dat zij niet direct vragen naar terreinen waarop jongeren eventueel problemen kunnen hebben zoals school, werk, alcohol, drugs of criminaliteit.

*'Ik begin heel rustig, door kennismaking, een gesprek aan te gaan en interesse te tonen.'*<sup>61</sup>


Een aantal jongerenwerkers benoemt expliciet het belangrijk te vinden om bij de eerste ontmoeting duidelijk te maken wat zijn rol is en wat hij kan betekenen voor de jongere. Dit doen ze niet alleen door het te benoemen, maar ook door hun houding.

### 8.1.2 Stap 2: Behoeften peilen

Direct nadat het eerste contact is gelegd, gaan jongerenwerkers aan de slag met het peilen van de behoeften en het signaleren van problemen. Dit om mogelijk te maken dat de Informatie & Advies aansluit bij de vragen en de behoeften van jongeren en jongeren werkelijk te kunnen stimuleren en ondersteunen bij het zetten van een volgende stap. Jongerenwerkers peilen de behoefte op drie manieren:

 Jongerenwerkers letten op uiterlijke kenmerken van jongeren zoals kleding en verzorging van jongeren, hun gedrag en hun houding. Is een jongere bijvoorbeeld stil of teruggetrokken? Ziet iemand er onverzorgd uit?

*'Het eerste wat je ziet is toch het uiterlijk. Dus of iemand wel of niet verzorgd is .. Iemand die heel veel problemen heeft en als dat lang duurt, dan gaat hij zich een beetje terugtrekken. Beetje gesloten, teruggetrokken, weinig praten, altijd chagrijnig kijken dat soort dingen. Als je daar goed naar kijkt zijn het bepaalde dingen waarop je moet letten.'*<sup>62</sup>

 (2) Tijdens de eerste korte onbenullige gesprekjes met jongeren alert te zijn op opvallende opmerkingen van jongeren die kunnen duiden op een behoefte of een pro-

61 De Winter (2010). Diepte-interview methodisch handelen met jongerenwerker 2 van De Inloop 4, 2 december 2010. In Metz & Sonneveld (2012), p81.


62 Haagstam (2011). Diepte-interview methodisch handelen met jongerenwerker 2 van praktijk 2. In Koops et al. (2013), p.113.



bleem. Dit kunnen opmerkingen zijn die geplaatst worden door de jongere die een behoefte of probleem heeft.

*‘Meestal geven ze ook signalen heel klein, die moet je zien op te pakken. Bijvoorbeeld iemand die geen geld heeft. Die begint met ‘heb jij wat te roken voor mij’ bijvoorbeeld. Het zijn hele kleine dingen.’<sup>63</sup>*

Ook komt het geregeld voor dat jongeren binnen de groep opmerkingen plaatsen over een ander groepslid met een behoefte of probleem. De groep is op deze manier een belangrijke informatiebron voor de jongerenwerker.

( oor met jongeren in gesprek te gaan. Dit is vooral aan de orde als de jongerenwerker het gevoel heeft dat jongeren vragen hebben of met problemen kampen. Belangrijk hierbij is om goed in contact te blijven met de jongere. Jongere(n) bepalen wat zij wel en niet willen zeggen tegen de jongerenwerker. Soms hebben zij wat tijd nodig om zelf na te denken hoe zij verder willen en of ze de kwestie wel met de jongerenwerker willen bespreken (Selen, 1989).

### 8.1.3 Stap 3: Perspectief bieden

Perspectief bieden maakt expliciet dat het de inzet is van informatie en advies om jongeren een stapje verder te brengen. Dit kan individueel door met een jongere het gesprek aan te gaan. Dit gesprek vindt vaak plaats tijdens een activiteit in een aangrenzend kantoortje, voor aanvangstijd, na afloop of op afspraak. Als het gaat om problemen in of van de groep als geheel, kiezen jongerenwerkers ervoor om een groepsinterventie in te zetten. De jongerenwerker grijpt dan in in het groepsproces of organiseert een themabijeenkomst of een voorlichting over een specifiek thema.

*‘... als het persoonlijke informatie betreft dan bespreek ik dat niet in de groep. Als iemand met problemen tijdens De Inloop met vrienden staat en ik wil iets weten, dan gebeurt dat op een persoonlijke manier. Door apart te nemen en even aan te spreken. Dit soort gesprekjes gebeuren dagelijks.’<sup>64</sup>*

63 Haagstam (2011). Diepte-interview methodisch handelen met jongerenwerker 2 van praktijk 2. In Koops et al. (2013), p.113.

64 De Winter (2010). Diepte-interview methodisch handelen met jongerenwerker 2 van De Inloop 4, 2 december 2010). In Metz & Sonneveld (2012), p. 85.

*‘De afgelopen keer was er een educatieve activiteit, toen hebben we Jellinekkliek op bezoek gekregen. En een debat gevoerd met de jongeren over drank- en drugsgebruik.’<sup>65</sup>*

De inhoud, vorm en intensiteit van Informatie & Advies zijn afhankelijk van de vraag en de persoon van de jongere, zie daarvoor ook het methodisch principe aansluiten bij de behoefte. Belangrijk hierbij is dat de Informatie & Advies niet worden opgedrongen. Voor veel jongeren is de aanwezigheid van een betekenisrelatie met de een voorwaarde is voor informatie & advies. Jongeren willen eerst de kat uit de boom kijken voordat zij met vreemden over hun problemen willen praten (Schellekens, 1998). Voor veel jongerenwerkers is het moeilijk te accepteren dat het lang duurt voordat contact leidt tot ‘actieve werkrelaties’ waarin jongeren een stap verder komen (Milburn et al., 2000; Veenbaas et al., 2011).

## 8.2 Methodische principes

De methodische uitgangspunten van Informatie & Advies bestaan naast een drietal methodische stappen uit een vijftal methodische principes. Methodische principes geven inhoudelijk invulling aan het contact met jongeren en vormen de kern van het handelen. De methodische principes bestaan naast elkaar en worden afhankelijk van de jongere(n), de situatie, de doelen, de persoon van de jongerenwerker en de beschikbare middelen door de jongerenwerker ingezet (Metz & Sonneveld, 2012). In tegenstelling tot de methodische stappen, zit er geen volgordelijkheid in het toepassen van de methodische principes. Een tweede verschil met de methodische stappen is dat niet alle methodische principes worden ingezet. Jongerenwerkers maken van datgene gebruik wat op dat moment nodig en passend is. De gereedschapskist van de timmerman is een metafoor voor de methodische principes van Individuele Begeleiding. De gereedschapskist is goed gevuld, maar de concrete klus bepaalt welk type gereedschap nodig is.

### 8.2.1 Principe 1: Betekenisrelatie

Het begrip betekenisrelatie drukt uit dat het contact met de jongerenwerker van dermate groot belang en diepgaand is dat het verschil maakt in het leven van de jongere. (Idema et al., Van Montfoort et al., 2010). De aanwezigheid van een betekenisrelatie

---

65 De Winter (2010). Diepte-interview methodisch handelen met jongerenwerker 2 van De Inloop 4, 2 december 2010. In Metz & Sonneveld (2012), p. 86.

betekent dat een jongere de jongerenwerker als serieuze gesprekspartner beschouwt bij onderwerpen die van belang zijn voor zijn of haar ontwikkeling (Koops et al., 2013, 2014; Metz & Sonneveld, 2012).

Aandacht voor de jongere is een belangrijk kernelement om invulling te geven aan de betekenisrelatie. Het draagt zowel bij om een betekenisrelatie op te bouwen als om deze te onderhouden. Het betekent dat de jongerenwerker in de jongere als individu is geïnteresseerd, in plaats van als geval met problemen of de resultaten die een jongere behaalt. Echt contact maken met de jongere als individu vormt daarvan de basis. Het gaat daarbij om werkelijk contact maken, jongeren serieus nemen, vragen hoe het gaat en oprechte interesse tonen in de jongere en daar de tijd voor nemen. Door deze aandacht aan te geven voelen jongeren zich gezien en ertoe doen (Koops et al., 2013, 2014).

*‘Op het moment dat ze zien dat je je hand uitsteekt en iemand met respect behandelt en iemand in de ogen aankijkt als je een gesprek hebt. Het zijn vaak de kleine dingen. Iemand aankijken in de ogen betekent dat je contact maakt, echt contact maakt. Ik zeg ook altijd als ik met je in gesprek ben dan wil ik ook 100% je aandacht dus ik wil niet dat je met je telefoon bezig bent en dat je me ook aankijkt. Want dan voel je emotie in een blik, in de mimiek. Dat soort dingetjes probeer ik te gebruiken en te doen om toch contact te maken met jongeren.’<sup>66</sup>*

Manieren om jongeren de aandacht te geven en daarmee bijdragen aan een productieve betekenisrelatie zijn onder andere samen iets leuks doen of te praten over onderwerpen die hun bezighouden.

Een tweede kernelement om de betekenisrelatie tussen jongerenwerker en jongere op te kunnen bouwen en productief te maken is vertrouwen. Met vertrouwen bedoelen wij dat de jongeren de Jongerenwerker dermate serieus neemt dat de jongere zich zelf durft te laten zien, met krachten, dromen en kwetsbaarheden (Bakker, 2011; Honhoff & Brink, 2011; Idema et al., 2010; Montfort, Opvoedhulp, & Schrikkergroep, 2010). Jongeren willen zeker weten dat jongerenwerkers handelen in het belang van en vanuit het perspectief van de jongere. Vertrouwen geeft jongeren de garantie dat jongerenwerkers hen niet zullen benadelen. Het vertrouwen in de jongerenwerker kan jongeren de kracht geven om de eerste stap te zetten om zichzelf positief te ontwikkelen (Koops, Metz en Sonneveld, 2013).

---

66 Baktawar (2012). Diepte-interview methodisch handelen met begeleider 3 van IB-praktijk 3. In: Koops et al. (2014), p. 136.

Een laatste kernelement van de betekenisrelatie is toegankelijk zijn voor jongeren. Jongeren moeten zich uitgenodigd en welkom voelen om met de jongerenwerker in gesprek te gaan over hetgeen wat hen bezighoudt. Voor toegankelijkheid kan er een onderscheid worden gemaakt tussen emotionele en fysieke toegankelijkheid. Met emotionele toegankelijkheid gaat het om dat jongerenwerkers zich kunnen verplaatsen en inleven in de situatie van jongeren en begrijpen wat hetgeen voor een jongere werkelijk betekent. Dit draagt eraan bij dat een jongere zich vrij voelt om te praten over wat er speelt. Fysieke toegankelijkheid houdt in dat jongerenwerkers laagdrempelig en flexibel zijn (Koops et al., 2014). Bijvoorbeeld door gelegenheid te creëren waarbij jongeren makkelijk een praatje kunnen maken, om vervolgens terloops hun vraag naar voren te kunnen brengen. Dat kan door zich veel op te houden tussen de jongeren en door smoesmomenten te creëren. Bijvoorbeeld door op kantoor een grote pot snoep op tafel te hebben, zodat jongeren een reden hebben om binnen te lopen of te dralen bij opruimen en vertrek. Het biedt jongeren de gelegenheid om even alleen met de jongerenwerker te praten (Veenbaas et al., 2011).

### 8.2.2 Principe 2: Aansluiten bij behoefte

Bij het methodische principe 'aansluiten bij de behoefte' gaat het erom de inrichting van het begeleidingsproces in contact met jongeren werkelijk op de eigen behoeften van jongeren af te stemmen. Het houdt in dat jongerenwerkers een goede inschatting maken van hoe iemand is als persoon, de problemen die er zijn en de mogelijkheden. Er zijn duidelijke verschillen tussen jongeren, qua intelligentieniveau, qua sociale emotionele ontwikkeling of persoonlijke ontwikkeling. Op basis van deze inschatting wordt Informatie & Advies gegeven op een manier die bijdraagt aan de ontwikkeling van een specifieke jongere. Wanneer blijkt dat een jongere iets (nog) niet kan, dan is het belangrijk dat een dergelijke taak niet bij de jongere wordt neergelegd. Falen ligt op de loer, wat schadelijk is voor het vertrouwen. Ook bestaat er de kans op 'bijkomende schade', zoals schulden wanneer een jongere die niet met geld kan omgaan wel zelf de financiën moet beheren (Koops et al., 2014).

Jongerenwerkers maken de inschatting door de jongeren en zijn (on)mogelijkheden te leren kennen. Om maatwerk te kunnen bieden is het nodig dat de jongerenwerker goed inzicht krijgt in de achtergronden, situatie en persoonlijkheid van de jongere (Bijl et al., 2005). Hoe leert deze jongere? Welke ervaringen heeft een jongere? Op welke gebieden sterk ontwikkeld of juist zwak ontwikkeld? De behoeften van jongeren hierin zijn bepalend voor het niveau, de manier van leren en het tempo (Koops et al., 2014).

### 8.2.3 Principe 3: Werken met de omgeving

Het principe Werken met de omgeving wordt door jongerenwerkers ingezet om de brugfunctie te kunnen vervullen tussen jongeren en hun omgeving (Koops et al., 2013, 2014; Metz, 2011a). Alleen als er samen gewerkt wordt met partners in de omgeving van jongeren kan er werkelijk worden bijgedragen aan de maatschappelijke binding van jongeren (Noorda et al., 2009). Samenwerking met de formele sociale infrastructuur is van belang omdat daarin de voorzieningen zijn als onderwijs, schuldhulpverlening, talentontwikkeling, inkomensondersteuning en professionele hulpverlening. Begeleiders moeten ervoor zorgen dat zij goed zicht hebben op de sociale kaart en met relevante instellingen relaties hebben zodat jongeren zo nodig snel en adequaat kunnen worden doorverwezen (Goetschius & Tash, 1967; Koops et al., 2013, 2014; Paulides & Thije, 1996; Schellekens, 1998; Veenbaas et al., 2011). Met de ontwikkeling van een participatiesamenleving wordt samenwerking met de informele sociale infrastructuur steeds belangrijker. In de directe leefomgeving van jongeren zijn ook veel mogelijkheden aanwezig (Bakker, 2011; Groeneweg, 1999; Paulides & Thije, 1996). Voorbeelden daarvan zijn sport- en buurtverenigingen, vrijwillige huiswerkbegeleiding of betrokken oom en tantes. Jongerenwerkers werken samen met bovengenoemden om:

1. informatie over jongeren te kunnen delen;
2. af te stemmen welke vorm van hulpverlening/aanpak het beste past bij een jongere;
3. een oplossing te kunnen vinden voor problemen van jongeren;
4. jongeren door te kunnen verwijzen naar bijvoorbeeld hulpverleningsinstanties of toe te kunnen leiden naar onderwijs of werk (Koops et al., 2014).

Een ervaren dilemma in de samenwerking met de formele sociale infrastructuur is dat door de heersende wet- en regelgeving en gebruikte procedures binnen de verschillende instituties sommige jongeren tussen wal en schip vallen, jongeren van het kastje naar de muur worden gestuurd en daardoor het begeleidingsproces vertraagt.

*‘Waar ik soms tegen aanloop is dat wij de jongeren terugverwijzen en dat wij alle jongeren terugverwezen krijgen. Wij kunnen dit wel doen maar jullie moeten dat doen. Terwijl dit dan niet bij ons hoort. Het is soms zoeken wie doet nou wat. Gelukkig is het al een tijd lang beleid dat iedereen contact houdt en afstemmen wat iedereen doet.’<sup>67</sup>*

---

67 Mayenburg (2012). Diepte-interview methodisch handelen met begeleider 2 van IB-praktijk 1. In Koops et al. (2014), p. 145.

### Peers

Veel vragen van jongeren betreffen kwesties waar alle jongeren mee te maken hebben en bijna altijd is het zo dat er in de groep andere jongeren zijn die zo iets al hebben meegemaakt. De benodigde kennis is dan al in de groep beschikbaar (Metz & Sonneveld, 2013). Door deze jongeren samen te brengen zorgt er bijvoorbeeld voor dat zij zich aan elkaar kunnen optrekken. Het geeft ze het gevoel er niet alleen voor te staan en zij kunnen elkaar een krachtige omgeving bieden waarbinnen zij zich kunnen ontwikkelen (Koops et al., 2014). Inzet van peers is ook om een andere reden van belang. Het biedt jongeren de ervaring opdoen dat zij elkaar kunnen steunen, dat mensen samen sterker zijn dan alleen, dat zij niet de enige zijn die dat soort problemen hebben en dat sommige problemen bovendien niet persoonlijk zijn. Ten slotte is het prettig te ervaren hoe het is om anderen te helpen (Veenbaas et. al., 1986).

Inzet van peers kan op drie manieren: (1) jongeren samenbrengen als lotgenotengroep. Een gedeelde vraag of probleem kan een aanleiding zijn om binnen het jongerenwerk een aparte groep te starten, specifiek voor jongeren die worstelen met eenzelfde vraagstuk. Voorbeelden hiervan zijn: sollicitatietraining, huiswerkbegeleiding maar ook een meidengroep of praatgroep over problemen thuis. (2) Inzetten van peers als maatje. Maatjes is een verzamelbegrip voor vrijwilligers die een-op-een gekoppeld zijn aan een jongere die op bepaalde punten in het leven tijdelijk een coach, mentor of maatje nodig heeft. Het kan gaan om het leren van de Nederlandse taal, om het bieden van emotionele steun, maar ook om hulp bij school, of bijvoorbeeld het aangaan van sociale contacten. (3) Gebruik maken van peer education. Peer education is een interventie waarbij leden van een bepaalde groep ondersteund worden om gedragsverandering teweeg te brengen bij de andere leden van de groep: hun 'peers'. Meerwaarde van peer-education is dat de verhouding tussen tussen peers onderling anders is, dan die tussen jongeren en professionals. Een voorbeeld van peer-education is voorlichting over alcohol en drugs door een leeftijdsgenoot.

#### 8.2.4 Methodisch principe 4: nabijheid

Met nabijheid bedoel ik het bewust gebruiken van persoonlijke overeenkomsten tussen de jongere en jongerenwerker om zo extra mogelijkheden te bieden voor ontwikkeling en leren (Metz & Sonneveld, 2013). Overeenkomsten kunnen zijn: sekse, zelf jong zijn, dezelfde etnische achtergrond hebben, levensovertuiging en het hebben van (bepaalde) ervaringen. Het delen van een vorm overeenkomsten brengt het gevoel

van herkenning en het gevoel van iets kunnen en willen delen met de ander met zich mee (Newton, 2004). Als er sprake is van nabijheid, dan biedt dit gedeelde persoonlijke kenmerk de mogelijkheid om de eigen ervaring van jongerenwerkers in te zetten in het informatie en advies (McLeod, 2010). Jongerenwerkers maken op drie manieren gebruik van de eigen ervaring:

1) om problemen en behoeftes van jongeren goed in te kunnen schatten.

*‘Ik weet ook dingen van de straat omdat ik zelf ook zelf maar uit dat milieu kom, dus je kan me niet heel erg voor de gek houden. Als we bijvoorbeeld bij een intake te horen krijgen; ik rook voor 100 euro aan wiet op een maand. Dan zal er bij een intake bijvoorbeeld worden gezegd; oke, hoeveel rook je dan? En als een jongen dan zegt; ja dat is twee a drie jointjes in de week. Ik weet dat als je 100 euro per maand rookt, dat je dan niet twee jointjes op een week rookt. Dan rook je gewoon elke avond twee.’<sup>68</sup>*

2) om onzekerheid weg te nemen bij jongeren. Vooral bij meiden in begeleiding is het bespreekbaar maken van de eigen ervaring van de begeleiding een krachtig middel.

*‘Want als er een meid zit die iets meemaakt en denkt ‘dit is zo raar’, dan vertel ik bijvoorbeeld wel eens iets over mezelf op datzelfde gebied om dat gevoel weg te nemen. ‘Nou dat heb ik ook wel eens gehad’. Of ‘ik heb ook vroeger wel eens geblowd’. Dat soort dingen.’<sup>69</sup>*

3) door via ervaringskennis een voorbeeld te zijn voor jongeren om problemen aan te pakken of op te lossen. Door het vertellen van hun eigen levensverhaal en met hun gedrag en positie, laten ze jongeren zien welke mogelijkheden er zijn (Noorda et al., 2009).

*‘... het komt regelmatig voor nou voor die keuzes heb ik ook gestaan en dat had ik ook gedaan. Ik zit hier nu wel omdat ik je coach ben maar dat houdt niet in dat mijn leven perfect was, dus soms moet je ieder doet het op zijn eigen manier maar ik neem voorbeelden uit mijn leven.’<sup>70</sup> (Koops et al., 2014)*

---

68 De Wit (2012). Diepte-interview methodisch handelen met begeleider 2 van IB-praktijk 2. In Koops et al. (2014), p. 153.

69 Sahetapy (2012). Diepte-interview methodisch handelen met begeleider 3 van IB-praktijk 6, 14 november 2012. In Koops et al. (2014), p. 154.

70 Harkisoen, Visch & Yildirim (2012). Diepte-interview methodisch handelen met begeleider 1 van IB-praktijk 7. In Koops et al. (2014), p. 154.

Evaringskennis wordt in toenemende mate erkend als belangrijke kennisbron voor sociale dienstverlening. Evaringskennis is individueel en gekoppeld aan de persoon van de jongerenwerker. Het is persoonlijke kennis. Deze kennis is verworven door na te denken over persoonlijke ervaringen, en de betekenis van deze ervaringen vast te stellen. Op deze manier worden ervaringen niet alleen geplaatst in een levensperspectief, maar kunnen ze ook gebruikt worden ten behoeve van persoonlijke versterking van de ander (Van Haaster et al., 2009). Hoewel de persoonlijke ervaring een belangrijke bron van advies is, wordt vanuit de literatuur tevens terughoudendheid bepleit in de toepassing daarvan. Het is niet altijd een passende bron van advies. Het risico van evaringskennis is dat het onvoldoende recht doet aan de individuele eigenschappen van de jongerenwerker enerzijds en de jongere anderzijds. De situatie is wel vergelijkbaar, maar de reacties, gevoelens en passende handelingsperspectieven kunnen verschillend zijn. Ook zijn er vaak verschillen in leefomstandigheden tussen de jongerenwerker toen, en de jongere in kwestie nu. Denk daarbij aan de fysieke en economische omstandigheden, de thuissituatie en de positie van de jongere in de *peergroep*? (McLeod, 2010).

### 8.2.5 Principe 5: Veiligheid

Met veiligheid gaat het primair om het zorg dragen voor het borgen van de persoonlijke vrijheden van de jongere. Dit uitgangspunt was vroeger bekend onder de noemer 'vertrouwelijkheid' en 'confidentieel'. Dit is vervangen door het bredere begrip 'veiligheid' omdat de kern is dat de persoonlijke veiligheid van jongeren geborgd wordt, en dat dit praktisch op verschillende manieren gerealiseerd kan worden. Vertrouwelijkheid is een van die manieren, maar niet de enige.

Het principe veiligheid is vooral van belang omdat in het kader van Informatie & Advies met derden wordt samengewerkt rondom jongeren en informatie wordt gedeeld. Jongerenwerkers ervaren dit als een dilemma van het werk. Het liefst zien zij dat jongeren zich naar hun toe zo open mogelijk opstellen en werken daarom aan een relatie waarin sprake is van vertrouwen (zie ook principe betekenisrelatie). Als jongeren weten dat het jongerenwerk contact heeft met mensen en organisaties in de omgeving van jongeren, kan dit voor jongeren een reden zijn om in het contact terughoudend te zijn met het delen van (vertrouwelijke) informatie.

Het delen van informatie is ingewikkeld omdat veel van wat de jongerenwerker (maar ook politie, school, hulpverlening) weet in vertrouwen verteld is en dat zowel de Nederlandse grondwet als Europa – terecht! – een strenge privacy wetgeving kent. Met de introductie van de Centra voor Jeugd & Gezin, netwerk 12+, de Verwijs Index Risicjongeren (VIR), en de Jeugdwet met registratieplicht wordt in Nederland



getracht te waarborgen dat persoonlijke en maatschappelijke veiligheid kan worden gegarandeerd. Voor de jongeren die object zijn van dit beleid betekent dit dat hun gedrag gemonitord wordt, geregistreerd wordt en gedeeld met derden.

Het is daarom nodig dat jongerenwerkers weten wat wetgeving en afspraken rond het delen van informatie zijn. De meeste instellingen die samenwerken hebben daar onderling afspraken over gemaakt. Ook staan er in cao's en in gedragscodes afspraken over het delen van informatie. Daarnaast is het nodig dat jongerenwerkers tijdig en duidelijk communiceert richting jongeren hoe omgegaan wordt met het delen van informatie. Jongeren weten dan hoe het jongerenwerk met informatie omgaat. Een alternatief is dat de jongerenwerker vooraf met de betrokkenen bespreekt wat hij wel en niet wilt vertellen over de jongeren aan anderen, zoals ouders of school (Koops et al., 2014; Metz & Sonneveld, 2013) (Veenbaas et al., 2011).

Desondanks kunnen er situaties voorkomen waarin de jongerenwerker de regie overneemt en in het uiterste geval zonder overleg met de jongere vertrouwelijke informatie deelt of ingrijpt. Dit kan voorkomen bij situaties waarin de wet, het publieke belang of de persoonlijke veiligheid en/of gezondheid in gevaar zijn. Voorbeelden daarvan zijn crimineel gedrag, verspreiding van Hiv of TBC, of slachtofferschap van (seksuele) mishandeling (Milburn et al., 2000). Gezien de ernst van de situatie en het schenden van het vertrouwen is het verstandig dat de jongerenwerker deze stappen nooit op eigen houtje neemt, maar altijd vooraf bespreekt in het team en met de teamleider. In veel organisaties zijn hier afspraken over gemaakt (Veenbaas et al., 2011).

## 9 Houding van de jongerenwerker

De basishouding van de jongerenwerker bestaat uit nieuwsgierigheid, diepgaande interesse in jongeren, goed kunnen luisteren en jongeren kunnen triggeren (hun aandacht vast kunnen houden) (Milburn et al., 2000; Paulides & Thije, 1996; Veenbaas et al., 2011). Cruciaal hierbij is het echt aanwezig zijn door volledig betrokken te zijn bij wat er gebeurt (voetbal, discussie, triest verhaal). Dit is vaak niet eenvoudig, gezien de vele kwesties die er spelen en de noodzaak om bepaalde targets te halen (Krueger, 2000).

Om het vertrouwen van jongeren te laten groeien geven jongerenwerkers aan dat het in het contact met jongeren ten eerste belangrijk is om oprecht, authentiek en betrouwbaar over te komen op jongeren. Concreet betekent dit onder andere gemaakte afspraken nakomen en vasthouden aan eigen ideeën, normen en waarden (Milburn et al., 2000; Veenbaas et al., 2011). Het contact hoeft niet te zwaar beladen te zijn. Een laagdrempelige en losse presentatie met humor kan goed werken. Ook maakt een kort

gesprek op gelijke voet meer kans op vervolggesprekken en vertrouwen dan hooghartig of belerend aanspreken met het opgeheven vingertje (Groeneweg, 1999).

De persoonlijke presentatie door middel van kleding en uiterlijke verzorging is hiervoor een voertuig. Het kan dienen voor herkenning, het prikkelen van de nieuwsgierigheid, het oproepen van afkeuring en zelfs leiden tot afwijzing. Ook hierin is zorgvuldigheid van belang. Een eerste indruk op basis van uiterlijk kan tot gevolg hebben dat de jongeren op hun beurt de jongerenwerker stigmatiseren (Schellekens, 1998; Veenbaas et al., 2011).

## Bronnen

- Bakker, P. P. (2011). *Individuele begeleiding van jongeren. Uitgangspunten en handvatten voor de praktijk*. Nijmegen: Tandem Welzijnsorganisatie.
- Barquioua, N., Mossel, B. van, & Paulides, H. (2010). *Adviseurs van de straat. Werkwijze ambulante jongerenwerk*. Rotterdam: Stichting Welzijn Feijenoord/Jongerenwerk IJsselmonde (IJ).
- Bijl, B., Beenker, L.G.M., & Baardewijk, Y. van (2005). *Individuele trajectbegeleiding op papier en in praktijk. Een onderzoek naar de programmatheorie en de uitvoering van ITB harde kern en ITB-criem*. Duivendrecht: PI Research.
- Bradford, S. (2012). *Sociology of youth & youth work practice*. Hampshire: Palgrave, Macmillan.
- Dieleman, A. (2012). Een nieuwe blik op jongeren. In J. Hermes, P. Naber, & A. Dieleman (Red.), *Leefwerelden van jongeren. Thuis, school, media en populaire cultuur* (pp. 17-40). Bussum: Coutinho.
- Du Bois-Reymond, M., Poel, Y. te, & Ravesloot, Y. (1998). *Jongeren en hun keuzes*. Bussum: Coutinho.
- Faché, W. (1978). Jeugd en vrije tijd; gegevens uit een beleidsgericht onderzoek in Nederlandstalig België. In A. Van Essenbergh, J. Hazekamp, & D. van Zuilen (Red.), *Sociale pedagogiek*. Amsterdam: Boom Meppel.
- Gerritsen, S. (1994). Van begin tot eind. 25 jaar alternatieve hulpverlening als beweging in de tijd. In S. Gerritsen & T. Schrama (Red.), *Hulp in nood. Opbouw, groei en verantwoording in een kwart eeuw jeugdhulpverlening*. Amsterdam: SWP.
- Goetschius, G. W., & M. J. Tash (1967). *Working with unattached youth. Problem, approach, method*. New York: Routledge and Kegan Paul.
- Groeneweg, R. (1998). *Eigenwijs? Eigenwijs!*. Rotterdam: Ambulant jongerenwerk Bloemhof-Hillesluis.
- Hazekamp, J., & Zande, I. van der (1992). *Het jongerenwerk in hoofdlijnen*. Amsterdam: Balans.
- Hermanns, J. M. S. (2007). Opvoeden en opgroeien: een visie achter het beleid. In P. A. H. Lieshout, M. S. S. van der Meij, & J. C. I. de Pree (Red.), *Bouwstenen voor een betrokken jeugdbeleid. WRR Verkenningen*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Honhoff, J., & Brink, M. van den. (2011). *Beschrijving 'Titan Plus'*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

- Idema, W. S., Krooneman, P. S., & Rigter, J. A. E. (2010). *Evaluatie Bijzondere trajecten risicjongeren 2008-2009*. Amsterdam: Regioplan.
- Kamerbeek, S. (2011). *Methodebeschrijving Jongeren Interventie Team Schiedam (JIT)*. Utrecht: Databank Effectieve Sociale Interventies/Movisie.
- Kelderman, I. (2002). *Straathoekwerk*. Amsterdam: Stichting Streetcornerwork.
- Koops, K., Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2013). *'Wij zijn de brug naar zelf aan de slag gaan'; Onderzoeksrapport over de werking en resultaten van Ambulant Jongerenwerk in de grote stad*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Koops, K., Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2014). *'Want zij gelooft in mij' Onderzoeksrapport Individuele Begeleiding in het jongerenwerk*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Korevaar, L., Droes, J., & Wel, T. van (2010). *Methodebeschrijving Individuele Rehabilitatie Benaдерing (IRB)*. Utrecht: Movisie.
- Landelijk Opleidingsprofiel CMV (2009). *Alert en ondernemend 2.0. Opleidingsprofiel Cultureel en Maatschappelijke Vorming*. Amsterdam: SWP.
- Lorenz, W. (2009). The function of history in the debate on social work. In G. Verschelden, F. Cousée, T. van de Walle, & H. Williamson (Eds.), *The history of youth work in Europe. Relevance for today's youth work policy* (pp. 19-28). Strassbourg: Council of Europe publishing.
- McLeod, G. (2010). Advising and mentoring. In T. Jeffs & M. K. Smith (Eds.), *Youth Work Practices* (pp. 101-110). Hampshire: Palgrave, Macmillan.
- Metz, J. W. (2011). *Kleine stappen, grote overwinningen. Jongerenwerk als historisch beroep met perspectief*. Amsterdam: SWP.
- Metz, J. W. (2011a). *Vinden, binden en doorleiden. De actuele relevantie van de klassieker Ambulant Jongerenwerk*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Metz, J. W. (2013). *De waarde(n) van het jongerenwerk*. Amsterdam: HvA publicaties.
- Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2012). *De inloop als ingang. Onderzoeksrapport over de werking en de resultaten van De Inloop als werkwijze in het grootstedelijk jongerenwerk*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Metz, J. W., & Sonneveld, J. J. J. (2013). *Het mooie is dat je er niet alleen voor staat. Individuele begeleiding van jongeren*. Amsterdam: SWP.
- Bureau van Montfort, Stichting Opvoedhulp en Willem Schrikkergroep (2010). NPT – LVB. Nieuwe perspectieven bij terugkeer. Nazorg en preventie van terugval voor jongeren met een lichtverstandelijke beperking na vrijheidsbeneming. Geraadpleegd via <http://www.williamschrikkergroep.nu/upload/pages/NPT-LVB.pdf>
- Newton, K. (2004). Social trust: individual and cross national approaches. *Portuguese Journal of Social Science*, 3.
- Noorda, J., Clement, D., & Dobbe, I. (2009). *Van Traha Brug naar Mi Ta Bon*. Amsterdam: Noorda en Co.
- Noorda, J., & Vosskuhler, D. (1986). Een opleiding voor jongerenwerkers. In R. Veenbaas, J. Noorda, M. Borsjes, & H. Westerhoff (Red.), *Jongeren op straat. Jongerenwerk in de jaren '80*. Den Haag: VUGA.
- Paulides, H., & Thijs, N. ten (1996). *Bemoei je ermee! Leefwereldgericht werken met groepen kwetsbare jongeren*. Utrecht: De Tijdstroom.
- Poel, Y. te. (1997). *De volwassenheid voorbij. Professionalisering van het jeugdwerk en de crisis in de pedagogische verhouding 1945-1975*. Leiden: DSWO Press.

- Rigter, J. A. E., & Krooneman, P. S. (2008). *Evaluatie bijzondere trajecten risicojongeren 2006-2007*. Amsterdam: Regioplan.
- Schellekens, J. (1998). *Hoeklijnen ambulant jongerenwerk*. Amsterdam: SWP.
- Schuyt, C. J. M. (1995). *Kwetsbare jongeren en hun toekomst*. Amsterdam/Rijswijk: VWS.
- Sluys, K. (1980). *10 jaar JAC Amsterdam*. Amsterdam: SUA.
- Sonneveld, J. J. J. (2010). *De inloop op waarde geschat. Literatuuronderzoek naar De Inloop binnen het professionele jongerenwerk*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Sonneveld, J. J. J., & Metz, J. W. (2012). *Methodiekb beschrijving De Inloop*. Amsterdam: Youth Spot, Hogeschool van Amsterdam.
- Sprinkhuizen, A. M. M. (2012). 1970 Jongeren Advies Centrum (JAC) Bloei en inkapseling van de Alternatieve Hulpverlening. Geraadpleegd via [http://www.canonsociaalwerk.eu/nl\\_jz/details.php?cps=14&canon\\_id=259](http://www.canonsociaalwerk.eu/nl_jz/details.php?cps=14&canon_id=259).
- Van Lieshout, M. (2007). *Raad en daad. De vele gezichten van bureau jeugdzorg*. Amsterdam: SWP.
- Van Oostrom-Van der Meijden, S., & Metz, J. W. (2011). Een brug tussen jeugdzorg en maatschappelijke opvang. *Jeugdbeleid*, 5(1), 9-12.
- Van Oostrom-Van der Meijden, S., Aa, B. van der, & Metz, J.W. (2011). *Brug tussen jeugdzorg en maatschappelijke opvang. Evaluatie van By way 23*. Zwijndrecht: Onderzoekcentrum Drechtsteden.
- Veenbaas, R., Noorda, J., & Ambaum, H. (2011). *Handboek modern jongerenwerk. Visie, methodiek en voorwaarden*. Amsterdam: VU.
- Veenbaas, R., Noorda, J., Borsjes, M., & Westerhoff, H. (1986). *Jongeren op straat. Jongerenwerk in de jaren tachtig*. Den Haag: VUGA.
- Veugelers, W., Derriks, M., Kat, E. de, & Leenders, H. (2007). *Dimensies van morele ontwikkeling*. Amsterdam: ILO, Universiteit van Amsterdam.
- Winter, M. de. (2000). *Beter maatschappelijk opvoeden. Hoofdlijnen van een eigentijdse participatiepedagogiek*. Oratie Universiteit Utrecht. Assen: Van Gorcum
- WRR. (2003). *Waarden, normen en de last van gedrag*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

# 6.

---

## Het Nederlands concept 'JIMMY', Jongeren Informatie Medewerker.

*Willy Faché*

### 1. Inleiding

Vanaf de jaren 1990 zijn in Nederland talrijke jongereninformatiepunten of jongereninlooppunten als onderdeel van een JAC gecreëerd. Deze jongereninformatiepunten zijn vaak opgezet als een winkel (laagdrempelige voorziening) waar jongeren kunnen binnenlopen voor informatie en advies over uiteenlopende onderwerpen in verband met hun dagelijkse leven. Op het hoogtepunt van het jongereninformatiewerk in de jaren negentig waren er zo'n 168 JIP's, maar in 2015 wordt het aantal (bemenste) JIP's geschat op nog slechts 9.<sup>71</sup> Daarnaast zijn er wel allerlei lokale initiatieven die de functie jongereninformatie integreren in bijvoorbeeld het lokale welzijnswerk, binnen scholen of binnen de lokale jeugdhulpverlening of een aanbod via een lokale website. Dit wordt echter geen JIP meer genoemd.

In Nederland is informatie & advies geen aparte werksoort meer, zoals in Vlaanderen. Het is een functie die wordt uitgevoerd door het jongerenwerk, de bureaus jeugdzorg, de sociale wijkteams enz.. In hoofdstuk 5 beschrijft Metz informatie & advies als methodische activiteit binnen het Nederlandse, professionele jongerenwerk, dat een integraal onderdeel is van het dagelijkse contact tussen jongeren en jongerenwerkers.

Een relatief nieuwe verschijningsvorm van de informatie- en adviesfunctie zijn de Jongeren Informatie Medewerkers of JIMMY's, waarmee verwezen wordt naar jongerenwerkers die een gecertificeerde JIMMY-training hebben gevolgd. In dit hoofdstuk bespreken we het JIMMY-concept en -opleiding.

---

71 Briefwisseling met M. Boes (17/04/2015).

## 2. Het JIMMY-concept

De motivering voor het ontwikkelen van het concept van JIMMY is de volgende. Professionele jongerenwerkers hebben meestal een vertrouwensband met jongeren. Vanuit die band worden zij regelmatig geconfronteerd met informatie- en adviesvragen of geven zij gericht kortdurende ondersteuning, bijvoorbeeld door met jongeren mee te gaan naar het jongerenloket.

In veel gevallen ontbreekt het aan kennis en soms ook aan vaardigheden, om op de juiste manier met deze vragen om te gaan. Het helder krijgen van een latente of onduidelijke vraag, het herkennen van de vraag achter de vraag, zijn een paar van de noodzakelijke basisvaardigheden die een jongerenwerker moet bezitten. Met JIMMY wil men bereiken dat informatie en advies op een laagdrempelige en professionele wijze voor jongeren toegankelijk is. De Stichting Jong Rotterdam (Dick Smit) ontwikkelde in het jaar 2008 het concept JIMMY. JIMMY is een beschermde naam waarvan de intellectuele en andere rechten in Nederland berusten bij de Stichting Jong Rotterdam. Het is in bruikleen gegeven aan de Vereniging van Jongeren Informatie Punten. Met het opheffen van de Vereniging vervalt deze constructie. Dezelfde bruikleenconstructie is aangegaan met ERYICA (European Youth Information and Counseling Agency) in 2011 <sup>(72)</sup>.

Iedere professionele werker met jongeren kan voor de functie van JIMMY in aanmerking komen: accommodatie gebonden of mobiele jongerenwerkers, mentoren, sportwerkers, projectbegeleiders, schooldecanen, begeleiders van jongeren (hulpverlenings)projecten, werkervaringsprojecten, enz. Een JIMMY wordt men na een specifieke training jongereninformatie, die we hieronder bespreken.

## 3. Het verschil tussen een JIMMY en een medewerker in een jongereninformatiepunt.

Het werk van een JIMMY verschilt in een aantal opzichten van dat van een medewerker in een jongereninformatiepunt. We zetten er een aantal op een rijtje.

---

72 Briefwisseling met Marc Boes (30 mei 2015) en Dick Smit (8 april 2015).

### 3.1 Anonimiteit

In veel gevallen zijn de jongeren die bij een JIP binnen stappen onbekend voor de informatiemedewerker. Het is dan ook redelijk eenvoudig om de anonimiteit van de jongere te waarborgen. Een JIMMY echter kent de jongere meestal wel al. Van anonimiteit is dan geen sprake. Sterker nog: het komt regelmatig voor dat de JIMMY verplicht is om informatie over een jongere te delen met ketenpartners. Het is daarom belangrijk dat hij van te voren aan de jongere duidelijk maakt, wat hij met de informatie (moet) doet en in hoeverre er sprake is van vertrouwelijk omgaan met informatie.

Als hij informatie over de jongere moet doorspelen aan een collega of aan een instelling waarheen hij de jongere wenst door te verwijzen, vraagt hij vooraf nadrukkelijk om toestemming.

De Jimmy bespreekt met het team waarin hij werkt, hoe met vertrouwelijke informatie wordt omgegaan. Wat zijn voor een JIMMY de mogelijkheden om informatie van jongeren binnen het team te houden? Is het mogelijk om een registratie bij te houden met het doel die te gebruiken voor het signaleren van maatschappelijke oorzaken van problemen, zonder dat hierbij de identiteit van de betrokken jongere bekend raakt?

### 3.2 Initiatief tot een gesprek

Een JIMMY kan door een jongere zelf met een vraag worden benaderd. In tegenstelling tot een medewerker van een jongereninformatiepunt, kan hij ook het initiatief tot een gesprek nemen, bijvoorbeeld omdat hij het een en ander over de jongere gehoord heeft of omdat hij meent een latente vraag bij de jongere te onderkennen.

In de JIMMY-opleiding wordt in dit verband het volgende advies gegeven: 'Als jij als JIMMY het initiatief neemt tot een gesprek, pas dan op dat je dit niet te confronterend doet (zoals 'je bent al een tijdje niet naar school geweest, hé' of 'je blowt wel erg veel'). Beter is om de vraag in de ik-vorm te formuleren ('Ik heb het idee dat je weer bent gaan blowen, heb ik dat goed gezien ...?') of verbazend vragen ('Hé, ik dacht dat jij op school zat rond deze tijd?').

### 3.3 Plaats van het gesprek

Het is belangrijk dat een informatiewerker voor een gesprek beschikt over een ruimte waar hij ongestoord met een jongere kan praten. Een JIMMY die niet accommodatiegebonden werkt, kan met een vraag geconfronteerd worden die niet geschikt is voor

een goed gesprek, als hij bijvoorbeeld op straat met een aantal jongeren in gesprek geraakt. In die situatie kan hij de jongere een vervolgspraak voorstellen op een andere plaats.

Bij het niet nakomen van een afspraak door de jongere is het wel zaak om bij een volgend contact te vragen naar de reden en de jongere de mogelijkheid te geven een nieuwe afspraak te maken.

### **3.4 Verantwoordelijkheid**

In het jongereninformatie- en -advieswerk ligt de nadruk sterk op de eigen verantwoordelijkheid van de jongere bij het maken van keuzes. Doordat een JIMMY in het algemeen een professionele relatie heeft met een jongere, kan hij de jongere meer ondersteunen in zijn keuzes.

### **3.5 Impact van de informatie van een JIMMY**

De impact van de informatie van een JIMMY is zeer groot. Doordat een JIMMY een professionele relatie met een jongere heeft, zal een negatieve advieservaring ook die relatie negatief beïnvloeden en een negatieve uitwerking hebben op de vertrouwensband en het imago van de JIMMY. Daartegenover staat, dat wanneer een jongere de ondersteuning van een JIMMY als waardevol ervaart, het aanzien van de JIMMY bij die jongeren en bij de groep waarvan de jongere deel uitmaakt betekenisvoller worden.

Als een JIMMY vaststelt dat hij geen effectieve hulp kan bieden, dan kan hij beter de jongere doorverwijzen (zie verder hoofdstuk 10).

## **4. De rol van een jongereninformatiemedewerker**

Het is van belang dat een jongereninformatiemedewerker zich profileert als iemand 'bij wie je terecht kunt voor vragen' en niet als iemand 'die je problemen oplost'. De nadruk mag niet liggen op problemen, maar op mogelijkheden en kansen.

Die profilering is om volgende redenen belangrijk. De drempel om contact met de JIMMY te zoeken wordt onnodig groot als het beeld ontstaat, dat wie met een JIMMY praat 'wel een probleem heeft'. Verder mag niet de indruk ontstaan dat een JIMMY 'je probleem wel oplost'. De jongere blijft verantwoordelijkheid voor zijn



keuzes. Daarenboven moet door de hulpverlening de zelfredzaamheid van de jongere worden bevorderd, in plaats van dat het proces leidt tot afhankelijkheid. Het is daarom belangrijk dat de JIMMY een goede inschatting maakt van wat de jongere zelf kan en waar hij ondersteuning nodig heeft om zelf weer verder te kunnen. Voor de jongere kan deze wijze van ondersteunen ook een positieve invloed hebben op zijn zelfbeeld: hij kan meer dan hij dacht!

Het is verder van groot belang dat een JIMMY een relevant antwoord kan geven en/of de jongere ook daadwerkelijk 'verder helpt' om de volgende redenen. In de eerste plaats zal indien de JIMMY, in de ogen van de jongere, tekortschiet, hij snel ingedeeld zal worden in het rijtje van waardeloze instellingen en in het vervolg niet meer benaderd worden. In de tweede plaats is goede mond-tot-mondreclame erg belangrijk. Als een JIMMY een jongere uit een groep goed geholpen heeft, zal dat in die groep snel doorverteld worden ('hé, je moet naar hem toegaan, daar heb je echt wat aan, die heeft mij ook geholpen met ...'). Relevante ondersteuning leidt tot een verdieping van de relatie tussen de JIMMY en de doelgroep, terwijl slechte ondersteuning zal leiden tot afstand.

Concreet betekent dit voor de jongereninformatiemedewerker dat hij:

- oprechte interesse en inzicht moet hebben in de leef- en belevingswereld van jongeren;
- een goede inschatting moet kunnen maken van de capaciteiten van een jongere;
- in staat moet zijn vragen op de juiste wijze te verhelderen;
- zijn informatie kan afstemmen op het niveau van een jongere.

## **5. Basishouding jongereninformatiemedewerker**

De basishouding van een jongereninformatiemedewerker waaraan tijdens de opleiding aandacht wordt besteed, bestaat uit de volgende vier aspecten.

### **5.1 Serieus nemen van de jongere en zijn vraag**

Iedere jongereninformatiemedewerker wordt wel eens geconfronteerd met een vraag waarvan hij denkt dat het onzin is. Toch is het van belang serieus op de vraag in te gaan. Het is voor een jongere soms erg moeilijk om iemand aan te spreken met een vraag. Dit kan tot uiting komen in het gedrag (vraag stellen vanuit een geintje, onduidelijk vraag stellen, ontwijkende lichaamstaal, enz.) maar ook in de vraag zelf ('Ik

ken iemand die ...') of een simpele vraag ('Ik ben op zoek naar een kamer') waar een probleem achter verborgen zit (is uit huis gezet).

Soms krijgt de JIMMY ook vragen waarvan hij denkt: 'dat weet toch iedereen, dit is geen ernstige vraag'. De JIMMY moet hierbij uitgaan van de beleving van de jongere; wat voor de JIMMY vanzelfsprekend is, is dat voor de jongere soms niet. De vraag wordt gesteld vanuit de leef- en belevingswereld van de jongere. In die leefsituatie van die jongere kunnen bijvoorbeeld bepaalde onderwerpen, zoals seks, altijd gemedan zijn, waardoor die jongere op dat punt een informatieachterstand heeft.

## 5.2 Respect

De respectvolle houding in het omgaan met jongeren is de basis van het jongereninformatiewerk. In de omgang met jongeren en in de informatieoverdracht zullen jongeren aangesproken en ook gewezen moeten worden op een respectvolle houding tegenover de dienstverlener en anderen.

## 5.3 Onafhankelijkheid

Het jongereninformatiewerk kenmerkt zich door onafhankelijkheid zowel wat de dienstverlening als het informatiemateriaal betreft. De informatie moet vrij zijn van commerciële, politieke en ideële belangen. Jongeren vinden het ook belangrijk dat het jongereninformatiewerk los staat van justitie.

Aan deze onafhankelijkheid zitten ook grenzen. Wordt gekozen voor sponsoring, dan mag de informatieve boodschap in het materiaal niet in relatie staan tot de commerciële boodschap van de financier.

Ook politieke en ideële belangen mogen niet de tot uiting komen in het jongereninformatiewerk. Een visie op de maatschappelijke positie, kansen en mogelijkheden van jongeren is wel mogelijk.

## 5.4 Objectiviteit en betrouwbaarheid

Het jongereninformatiewerk zal objectiviteit en betrouwbaarheid moeten nastreven in het informatiemateriaal en in de informatieverlening. Objectiviteit betekent de jongeren wijzen op alle mogelijke consequenties van keuzes en handelingen. Wanneer het gaat om onverantwoord handelen en ongezond gedrag, mag en moet het jongereninformatiewerk jongeren hier ook op wijzen, zonder dat er sprake is van

bevoogding (dit volgt uit de pedagogische rol van de jongereninformatiemedewerker). Het jongereninformatiewerk moet jongeren ook behoeden voor onverantwoord handelen (voortijdig schoolverlaten, kleine criminaliteit), ongezond gedrag (drugs, onveilig vrijen).

Het aantal websites met jongereninformatie is de afgelopen jaren wel flink toegenomen. Maar die zijn niet altijd betrouwbaar (zie hoofdstuk 14).

## 6. Het vijffasen gespreksmodel

Methodisch handelen verloopt volgens een bepaald proces, dat 5 fasen kent en in de handleiding voor de JIMMY-training (2012) als volgt wordt beschreven.

1. *De verkennende of onderzoeksfase.* In deze fase verzamelt de JIMMY-gegevens over de aard van de vraagstelling, de mensen die er bij betrokken zijn en de situatie waarin de jongere zich bevindt.
2. *De probleemstellingsfase.* Hierin dient men een antwoord te krijgen op de aard van de gestelde vraag.
3. *De fase van de planning,* waarin een opeenvolging van concrete en bereikbare subdoelen, die moeten leiden tot het uiteindelijke doel (oplossing van de vraag), overwogen worden.
4. *De fase van uitvoering van het plan van actie,* waarin men ervoor waakt die stappen te ondernemen die op grond van de fasen 1 tot en met 3 aangewezen zijn. Men slaat dus geen van de voorgaande stappen over.
5. *De fase waarin men terug kijkt* op de gang van zaken, om te evalueren wat werd bereikt en hoe het bereikte tot stand kwam; wat niet slaagde en waarom niet. Uit de evaluatie kan blijken dat het gewenste doel bereikt is, zodat men tot een afsluiting van het contact komt. Blijkt dat slechts een deel van de probleemsituatie werd opgelost, dan zal een volgend facet daarvan aan de orde gesteld en langs de vijf procesfasen afgewikkeld kunnen worden (Cursusboek JIMMY-training voorjaar 2012, p. 24).

## 7. Kwaliteitscriteria

Om te garanderen dat de hulpverlening van de JIMMY op een kwalitatief hoog niveau wordt uitgevoerd, gelden voor JIMMY de volgende criteria, die eerder als kwaliteitscriteria voor jongereninformatiepunten werden uitgewerkt:

- Een JIMMY richt zich op alle jongeren van 12 tot 25 jaar;
- Een JIMMY is voor jongeren als zodanig herkenbaar als iemand waarbij jongeren terecht kunnen met al hun vragen;
- Bereikbaarheid en wijze van bereikbaarheid worden duidelijk vermeld in folders, antwoordapparaat of website. De aangegeven bereikbaarheid wordt ook nageleefd.
- Een JIMMY werkt vraag gestuurd<sup>73</sup>.
- Een JIMMY 'vertaalt' zo nodig de beschikbare informatie voor de jongere en maakt keuzes inzichtelijk.
- Een JIMMY waarborgt anonimiteit en objectiviteit.
- De dienstverlening is gratis.
- Een JIMMY beschikt over een basiskennis ondersteund door actuele naslagwerken en sociale kaartinformatie.
- Een JIMMY heeft goede samenwerkingsrelaties met JIP's en andere hulpverleners.
- De functie van JIMMY wordt uitgevoerd op minimaal MBO4-niveau.
- Ten behoeve van de signaleringsfunctie<sup>74</sup> en verantwoording wordt elke vraag van een jongere bij voorkeur anoniem geregistreerd.
- De functie van JIMMY wordt opgenomen in het werk- of beleidsplan van de betrokken instelling en de werkzaamheden van de JIMMY worden opgenomen in het jaarverslag.
- De specifieke deskundigheid van een JIMMY wordt gegarandeerd door het volgen van een gecertificeerde opleiding.

## 8. De JIMMY-training

De JIMMY-training wordt in Nederland gegeven door de Stichting Jong Rotterdam ([www.jongerenwerk.nl](http://www.jongerenwerk.nl)) en door Jong & Zo ([www.jongenzo.nl](http://www.jongenzo.nl)). In 2011 heeft ERYICA de JIMMY-training aangepast aan de Europese situatie. ERYICA verzorgt trainingen en heeft het recht om aan trainers en deelnemers in de EU-certificaten te verstrekken. Dit laatste heeft er toe geleid dat er al meer als 2500 certificaten zijn verstrekt.

De JIMMY-opleiding bestaat uit 4 bijeenkomsten van 3 uur en bestaat uit de volgende onderdelen:

---

73 'Vraaggestuurde hulp' is hulp die door de vraag effectief 'gestuurd' wordt; de vraag is uitgangspunt en de hulpverlening past zich aan de vraag volledig aan.

'Vraaggerichte hulp' is hulp die zich richt op de vraag, maar het aanwezige aanbod blijft min of meer het uitgangspunt bij de hulpverlening.

74 Voor de betekenis van 'signaleringsfunctie' zie hoofdstuk 1 § 1.6.

- Wat is jongereninformatiewerk?;
- Hoofdzaken uit de ontwikkelingspsychologie van de adolescent en de relatie met jongereninformatie;
- Gesprekstechniek: het 5 fasen model (zie hierover verder § 6);
- Introductie tot en gebruik van documentatie en naslagwerken.

Tijdens de opleiding wordt aandacht besteed aan de volgende basisinformatie over onderwerpen die voor jongeren belangrijk zijn:

- Huisvesting: hoe kom je aan een kamer of eigen woning?;
- Financiën: studiefinanciering en schuldhelpverlening;
- Seksualiteit: het gebruik van voorbehoedsmiddelen en zwangerschapstesten;
- Alcohol en drugs: wat zijn het? Wat doet het?;
- Opleidingsmogelijkheden, werktrajecten, stage mogelijkheden en de dienstverlening van het jongerenloket.

Tijdens de opleiding wordt verder ruim aandacht besteed aan de rol en de basishouding van de JIMMY. De inhoud van deze twee belangrijke aspecten geef ik hieronder weer.

## Bronnen

Dit hoofdstuk hebben we samengesteld op basis van:

JIMMY Trainershandleiding. Stichting jongerenwerk.nl, maart 2012)

JIMMY – Youth Information Mediator. Training manual (23 February 2012). Luxembourg: ERYICA. ([www.eryica.org](http://www.eryica.org));

JIMMY trainershandleiding (2008). Rotterdam: Stichting Jong Rotterdam)

**Bedanking** voor waardevolle feedback op een eerdere versie van dit hoofdstuk.

**Marc Boes** is directeur bij de Stichting Jong Rotterdam (jongerenwerk en zorgprojecten in Rotterdam), bij de Stichting Jongerenwerk.nl (jongerenwerk buiten Rotterdam) en bij Verein Professional Open Youth Work in Europe; POYWE (Wenen). Hij is ook bestuurder van Use-it (Hostel de Mafkees).

**Dick Smit** is consulent Jongerenwerk bij de Stichting Jong Rotterdam en ontwerper van het JIMMY-concept.

**Jacqueline van Veen** is medewerkster bij de Stichting Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland en JIMMY-trainer.



# 7.

---

## **De motiveringen van initiatiefnemers van innovatieve vormen van jongereninformatie- en -adviesverlening in de USA, Canada en Europa**

*Willy Faché*

### **1. Inleiding**

Vanaf de jaren zestig ontstaan in de VS, Canada en West-Europa innovatieve vormen van jongereninformatie- en -adviesverlening. In dit hoofdstuk zullen we eerst de motiveringen of argumenten voor die innovaties tijdens de beginperiode bespreken. Daarna onderzoeken we in hoeverre die oorspronkelijke motiveringen actueel nog relevant zijn en welke nieuwe rechtvaardigingen actueel voor de ontwikkeling van specifieke vormen van jongereninformatie- en -adviesverlening worden gegeven.

Sommige motiveringen (bv. maatschappij kritiek) speelden een rol bij het ontstaan van bepaalde organisaties, maar zullen bij andere pas in de loop van hun ontwikkeling van betekenis worden. Bij andere spelen verschillende motiveringen tegelijkertijd een rol, maar er is wel één motivering die een dominante rol speelde.

Niet alle initiatiefnemers geven een duidelijke motivering of rechtvaardiging voor een bepaald initiatief op het gebied van jongereninformatie en -advies. Nochtans is het expliciet beantwoorden van volgende vragen in verband met de motivering heel belangrijk, omdat het richting geeft aan het formuleren van de missie, de doelstellingen en de organisatiestrategie en het handelen van alle betrokkenen bij het initiatief. Wat is het motief of de beweegreden van een initiatienemer? In welke behoefte wil een organisatie voorzien? Wat is de *raison d'être* van een organisatie? (Weggeman, 1997; Kaplan & Norton, 2001; Grönroos, 2001; Johnson & Scholes, 2008).

Dit hoofdstuk is gebaseerd op een analyse van de literatuur over en documenten van innovatieve eerstelijns hulpverlening specifiek voor jongeren in de USA, Canada

en Europa<sup>75</sup> en gesprekken die ik voerde met de initiatiefnemers van jongereninformatie- en -adviescentra. (Faché, 1987).

## 2. Voor jongeren in een probleemsituatie zijn eerstelijnsvoorzieningen specifiek voor jongeren noodzakelijk.

Vanuit de visie dat jongeren met problemen een andersoortige aanpak nodig hebben dan gebruikelijk in de bestaande algemene hulpverleningsorganisaties, ontstond het Young People's Consultation Centre in London in 1961. Het is in West-Europa waarschijnlijk het eerste 'walk-in centre to young people, that offers the opportunity to talk to a professional person about problems that worry them' (Halpin, 1967).

*'The idea of having a 'walk-in' service, with professionally qualified staff, was based on the premise that there are many adolescents in the community who are in immediate need of help, but who would not seek help from many of the existing agencies. Adolescents are very frightened by the thought of mental illness, and agencies which are somehow linked to 'illness' or 'trouble' will not often make contact with those adolescents who may be in serious need of help. Our belief was that if we created the opportunity for adolescents simply to come in and talk with somebody, we would be able to meet many adolescents at a time when intervention of some kind could well prevent serious social or psychological trouble later on in their lives,'* aldus een van de initiatiefnemers van het centrum (Laufer, 1964).

*'We chose, a name which would be neutral and all-encompassing, and avoided any words which would give the impression of a clinic, or of illness. In order to assure a service which would be able to deal with those immediate problems for which adolescents sought help, and also be able to detect signs of more serious pathology, the interviewing staff of the Centre consists of professional people who have all been trained in psychoanalysis and who have had previous experience in work with adolescents. There is also a psychiatric social worker, a medical adviser, a psychologist, and a legal adviser ...'* (Laufer, 1964).

---

75 Documenten en literatuur aanwezig in het International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services. Dit internationaal documentatiecentrum heb ik aan de Universiteit-Gent in 1972 opgericht op vraag van de First European Conference on Youth Information and Counselling Centres in Munich (1972). Een deel van deze documenten is opgenomen in bronnenboeken en bibliografieën over jeugdinformatie- en adviescentra in Nederland, Vlaanderen en Groot Brittannië (Faché, 1978, 1981, 1986).



Het concept van een laagdrempelig, walk-in eerstelijns hulpverlening afgestemd op jongeren en hun specifieke behoeften inspireerden Info-Jeugd Gent (ontstaan in 1966) en het Jongerenadviescentrum (JAC) in Amsterdam (gestart in 1970). Bij het ontstaan van deze centra speelden ook andere motiveringen een rol, die ik hierna zal bespreken.

Volgens een werkgroep van de WHO (1977) beantwoordt het 'walk-in' of 'open door' concept van het Young People's Consultation Centre in London aan de specifieke behoeften van jongeren met problemen. Algemene hulpverleningsvoorzieningen bedoeld voor zowel volwassenen als jongeren beantwoorden onvoldoende aan de specifieke behoeften van de jongeren.

In recent onderzoek van Lee & Kenrick. (2010) over YIACS (youth information, advice, counseling and support services) vinden we nog steeds de oorspronkelijke motivering voor het concept van een laagdrempelige eerstelijnsvoorziening voor om het even welke jongere met om het even welke vraag of probleem. Volgens dit onderzoek is er duidelijk behoefte aan *'early interventions via a single access point [...] a holistic 'under one roof' one stop shop model of service for young people.'* [...] *Few other services are able to meet their needs holistically in this way. One of the reasons that YIACS [youth information, advice, counseling and support services] are so effective is that they are popular with and easily accessed by young people. There is clear evidence from young people that they value and benefit from: universal and targeted services that are specifically designed to meet young people's needs. Voluntary participation in services through self-referral. Responsiveness and availability, including shorter waiting lists for therapy. Informal, non-stigmatising settings that facilitate access. A respect for confidentiality that is hard to provide in a statutory or mainstream setting. Strong relationships of trust with non-judgemental staff. YIACS have these service characteristics at their core. Their flexible, young person-centred approach equips YIACS to respond to the sometimes chaotic nature of young people's lives that can lead to missed appointments and inconsistent support from many mainstream and statutory services* (p. 4).

Deze innovatieve vormen van jeugdhulpverlening houden niet alleen verband met het inzicht dat jongeren specifiek problemen hebben, maar zij zijn tevens een reactie op de gangbare jeugdhulpverlening die niet aan de hulpvraag van jongeren is aangepast.

### **3. Kritiek op het gevestigde traditionele hulpverleningssysteem en creatie van alternatieve jongerenhulpverlening**

De meeste initiatiefnemers van innovatieve eerstelijns hulpverlening voor jongeren in de zestiger en zeventiger jaren startten, vanuit een onvrede met de traditionele hulp-

verlening die niet aansloot bij de problemen, leefwereld en behoeften van jongeren. De kritiek op de gevestigde hulpverlening was de motivering die een hoofdrol speelde bij het ontstaan van het jongereninformatie- en adviescentrum Info-Jeugd Gent (initiatiefnemer W. Faché, 1966) en het jongerenadviescentrum (JAC) in Amsterdam (initiatiefnemer D.H.M. Mac Gillavry, 1970). Deze kritiek op de gevestigde hulpverlening werd als motivering ook later door andere initiatiefnemers van alternatieve jongerenhulpverlening geformuleerd (Faché, 1970; Mac Gillavry, 1971; 1973a; Robert, 1977; Shore et al., 1977; de Kler & van de Zande, 1978; De Turk & Maertens, 1978; Deichsel, 1987; Keil et al., 1982; Sielert et al., 1984; Van Ewijk, 1992). De kritiek van de alternatieve jongerenhulpverlening op het bestaande hulpverleningssysteem had betrekking op een te hoge drempel tot hulpverlening (wachttijsten, hulpverleningsvoorwaarden, zoals naam, adres enz. mededelen, betaling voor hulpverlening), het ambtelijke karakter van de hulpverlening (hulpverleningsgesprek starten met vragen naar de naam, adres, leeftijd, dagtaak enz.), de bevoogdende relatie met de jongeren, het eenzijdig psychiatrisch-medisch model van hulpverlening, veelvuldig doorverwijzen en onoverzichtelijkheid (fragmentatie) van sociale informatie, de aanpassingsfilosofie en de organisatiemethodiek als referentie voor de werkwijze van de individuele hulpverlener.

Maar deze kritiek werd geuit op een creatieve en constructieve wijze door het ontwikkelen van een alternatief hulpverleningsmodel. Het begrip 'alternatief' werd door deze innovatieve hulpverleningscentra herijkt. Oorspronkelijk betekende het woord alternatief 'een stel van twee mogelijkheden waaruit gekozen moet worden' of 'de andere van twee mogelijkheden die zich voordoen' (Van Dale, 1999). Men kan iemand voor een alternatief stellen (dit is voor de keuze uit twee mogelijkheden) of men kan een alternatief bieden (dit is een andere mogelijkheid). Dit was de betekenis van het zelfstandig naamwoord alternatief, totdat het als bijvoeglijk naamwoord in het taalgebruik zijn intrede deed in de betekenis van gevestigd op geheel nieuwe beginselen, gericht op een geheel van andere dan de heersende methodes binnen het traditionele gevestigde hulp- en informatieverleningssysteem. Volgens de hulpverleningscentra die ontstonden uit kritiek op de traditionele hulpverlening impliceert de benaming alternatieve hulpverlening primair gestalte geven aan een fundamenteel andere methodische aanpak dan de gevestigde hulpverlening (Faché, 2012; de Kler & van de Zande, 1978). In deze laatste betekenis komt het ook voor in de woordcombinaties, zoals alternatieve geneeskunde, alternatieve opvoeding, alternatieve energiebronnen etc. De benaming 'alternatieve hulpverlening' wordt actueel niet meer gebruikt, omdat de innovatieve hulpverleningsprincipes van destijds door de traditionele hulpverlening overgenomen zijn.

#### 4. **Maatschappelijke ontwikkelingen veroorzaken nieuwe maatschappelijke problemen, die nog niet worden opgemerkt of adequaat aangepakt**

In het midden van de jaren zestig tekenden zich in de USA, Canada en West-Europa onder jeugdigen in de leeftijdsgroep 14 tot 25 jaar, nieuwe maatschappelijke en culturele ontwikkelingen af. Die jeugdsубcultuur vertoonde veranderde opvattingen inzake waarden en normen, in het bijzonder ten aanzien van seksualiteit en druggebruik, andere levensbehoeften en levensstijl bij jongeren, een kritische stellingname tegenover het sociaal milieu van herkomst. Jongeren die zochten naar alternatieven voor de harde samenleving (hippies, provo's, flowerpowergroepen). Deze jongeren komen ook op voor hun rechten en eigen vormen van hulpverlening. Belangenverenigingen minderjarigen, weglouphuizen en dergelijke ontstaan in Nederland uit onder andere de JAC's (Keil, 1982).

Volgens Holleb en Abrams (1975, p.1) zagen deze jongeren in de USA zichzelf als participanten in *'a cultural revolution aimed at what they saw as a sterile, excessively consuming, overly technological, and alienating social order. Prominent among the standard-bearers of this revolution were the masses of freaked-out kids who began to invade the cities in the summer 1967. They were, for the most part, refugees from the suburbs of America, embarrassments to their parents, and the deviants of their local towns and high schools. These 'hippies and freaks' gathered in that summer in Boston and San Francisco like a convention of gypsies to smoke dope, drop acid, make love, and listen to music.'*

Bij sommige van die jongeren leidde dit alternatieve gedrag tot zowel somatische als psychologische problemen. Deze jongeren waren volgens een USA-onderzoeksrapport (Glasscote et al., 1975) dikwijls met hun problemen niet welkom in de traditionele hulpverlening.

Daardoor ontstonden volgens Holleb & Abrams (1975, p. 2) in die alternatieve gemeenschap in de USA alternatieve vormen van hulpverlening als *'part of and as a response to this time of changes. The founders of these first alternative services were in a unique position to bridge the gap between the two cultures. They were dropouts who had not completely dropped out. They retained and used many of the middle-class skills necessary to put together a functioning organization. They could reason with and if necessary manipulate the municipal powers. Their message was, 'We know how to work with these kids. We can speak their language – you can't.' Their message to the people they worked with was, 'We are there if you need help. If you are confused or freaking out, we can help you work it through. We are like you. We know what you are going through.'* [...] *Thus, an alternative service springs up. The free clinic movement was born in the*

*Haight-Ashburey (San Francisco) in 1967. In the same period also walk-in counseling centers, hotlines, runaway houses etc. were started.'*

Ook in Canada startten volgens het 'Interim Report of the Canadian Government's Commission of Inquiry Into the Non-Medical Use of Drugs' (1971, p. 420) *'innovative services, who can be described as a human response to the social problems directly associated with the various life styles embraced by large numbers of Canadian youth'.*

De commissie heeft gepoogd te begrijpen waarom jongeren hun eigen organisaties hebben ontwikkeld om hun leeftijdsgenoten met problemen te helpen. Volgens de commissie houdt dit vooral verband met het waardenconflict dat er bestaat tussen een deel van de jeugd en de volwassen bevolking. *'Established social service agencies such as the Welfare Department, the Y.M.C.A., Children's Aid, and the like, are described by members of the youth agencies as being too rigid, impersonal, detached and often too committed to traditional values to respond to the unique problems of their generation. There is a feeling that these agencies are characterized by punitive and condescending attitudes and excessive professionalism. Bureaucratic and formal procedures are seen as dehumanizing, and there is resentment at the unwillingness of many agencies to be available at all times of the day or night. Some established agencies are accused of lecturing and moralizing to the young people who have, for the time being, tended to drop out of the so-called 'straight' society.'*

*'Further, these youths express their disinclination to accept help from agencies which, they feel, embrace what they consider to be the conventional middle-class morality that affirms the compulsive observation of such values as the work ethic, sexual propriety, cleanliness, and moderation.'* (p. 417-418)

In dezelfde periode als in de USA en Canada ontstond in Londen Release (1967), oorspronkelijk om hulp te bieden aan gearresteerde drugsgebruikers (Coon & Harris, 1969) *'The summer of 1967 was marked by a large increase in arrests for drug abuse as defined by the 1965 Dangerous Drugs Act. This was at a time when a number of drugs, especially cannabis, were gaining popularity with a particular segment of young people and gave it rise to certain new social problems; the problems, as far as the police and courts were concerned, of how to treat this new kind of offender, and the problems from the offender's point of view, of securing their legal rights. In a direct response to this situation, Caroline and Rufus Harris founded Release'* (D'Agapeyeff, 1972, p. 2).

Release hielp niet alleen jongeren, maar vervulde ook een signalerende functie door aandacht te vragen voor de problemen van gearresteerde druggebruikers en de wijze waarop de overheid deze jongeren (*'who are at odds with society'*) aanpakt. Zij doen dit door de publicatie van een rapport (Coon & Harris, 1969) en door een affiche campagne (*Do you know what the government's new drug bill do?*).

Release werd, zoals de Noord-Amerikaanse innovaties, gezien als deel uitmakend van de zogenaamde 'alternative society' of de 'underground'. *'Release must be seen to be part of the community. It is essential for it to retain credibility; people who seek help because they trust Release, and if they have any doubts they will cease to come. The staff are what has been described as 'welfare rights advocates', taking up the causes of others who are in difficulties, writing letters, making telephone calls, seeing authorities with (not for) them and representing them at tribunals, as well as simply enabling those who come to understand their own situation, thereby helping them to deal with it in their own way'* (D'Agapeyeff, 1972, p. 4).

De aanvankelijke bedoeling van Release was jongeren met drugs gerelateerde problemen te helpen, maar later breidde het zijn hulpverlening uit tot alle problemen waarmee jongeren uit de subcultuur, de zogenaamde 'alternative society', geconfronteerd werden (D'Agapeyeff, 1972). Twee jaar na zijn ontstaan vermeldt Release in een folder: *'Since then Release's sphere of activity has expended to include all problems which may confront young people'*.

Release werd daardoor, zoals innovatieve organisaties in USA en Canada *'a life-support systems' for at least a certain percentage of the typically young clientele coming to them.* De problemen met drugs zijn immers volgens Glasscote (1975) meestal een symptoom van andere meer serieuze levensproblemen bij jongeren.

In al deze landen werden die innovatieve hulpverleningsorganisaties dikwijls door jongeren zelf ontwikkeld. Die hulporganisaties probeerden om via een innovatieve aanpak, medische, psychologische, sociale en materiële hulp te bieden aan 'probleemjongeren', 'drop-outs', jongeren die zich door hun levenswijze min of meer buiten de maatschappij geplaatst hadden en problemen ondervonden. De problemen van die jongeren werden niet gezien ('nieuwe' problemen) en/of niet adequaat door het bestaande hulpverleningssysteem aangepakt.

Enerzijds hadden de gevestigde hulpverleningsorganisaties geen inzicht in de maatschappelijke veranderingen en geen begrip voor de problemen van deze jongeren (in het bijzonder van jongeren met alternatieve leefstijlen, hippie- en provocultuur) en anderzijds hadden deze jongeren geen vertrouwen in die gevestigde organisaties, die voor hen vertegenwoordigers van het burgerlijk establishment waren (Keil, 1982; De Turck & Martens, 1979; JAC Amsterdam, 1975).

## 5. De maatschappelijke oorzaken van cliëntproblemen en politiserende hulpverlening<sup>76</sup>

In den Haag ontstond in 1969 de Sosjale Joenit uit de zogenaamde 'Experimentele Maatschappij', een flowerpowerachtige jongerengroep met radicaal anarchistische trekjes (de Kler & Van der Zande, 1978). Het doel van de Sosjale Joenit is *'het verlenen van hulp aan individuen en groepen, waarbij uit deze hulpverlening konsekventies getrokken worden voor sociale actie, vanuit de idee dat in de huidige samenleving deze sociale actie inherent is aan hulpverlening'*. Volgens het eerste jaarverslag moet in de eerste plaats worden gewerkt aan het tot stand komen van maatschappelijke veranderingen en alternatieven die de hulpverlening in de huidige vorm overbodig maken. Eigenlijk was in de Sosjale Joenit de hulpverlening bijzaak.

Omstreeks dezelfde periode stimuleerde de Bond voor Vrijheidsrechten in Amsterdam de oprichting van een plaatselijke Release (1970), min of meer naar Londens model. De Bond was een organisatie van academici die opkwamen voor de bescherming van de democratische rechten van de mens. Bij de oprichting formuleerde Release zijn primaire doelstelling als volgt: *'steun verlenen aan mensen, die in moeilijkheden zijn of dreigen te raken, doordat bestaande rechten en vrijheden worden aangetast, of die het slachtoffer zijn of dreigen te worden door en van de heersende moraal'*. Vooral de gediscrimineerde groepen zoals druggebruikers, vluchtelingen en buitenlandse werknemers waren hun doelgroep. Verder zien zij als doelstellingen: *'vrijheden en vrijheidsrechten van de mens in de ruimste zin des woords bevorderen en versterken, wanbegrip en discriminatie bestrijden en voorkomen, informatie en communicatie bevorderen en bestaande rechten die niet of onvoldoende geaccepteerd worden verdedigen'*. Op basis van de directe hulpverlening wenste men de vrijheid belemmerende situaties in kaart te brengen (Mulder-de Bruin, 1978; Moerkerk, 1973).

De doelstellingen van beide organisaties reiken dus verder dan hulp bij individuele problemen. Volgens beide organisaties moet hulpverlening leiden tot inzicht in de probleem verwekkende situaties in de maatschappij en dit inzicht moet leiden tot sociale acties gericht op fundamentele maatschappelijke hervormingen om de oorzaken van individuele problemen te voorkomen. Er ligt dus een ideologische motivatie ten grondslag van de oprichting van beide organisaties. Vanuit deze maatschappijkritische doelstelling neemt men tegelijkertijd kritisch stelling in ten opzichte van de traditionele hulpverlening.

Volgens vertegenwoordigers van deze stroming is van alternatieve hulpverlening slechts sprake indien de maatschappijkritische component en sociale actie aanwezig

---

76 Over politiserende hulpverlening zie hoofdstuk 8: De jongereninformatie- en adviescentra zijn een voorbeeld van sociale innovatie van W. Faché.

zijn. Sociale actie is inherent aan de hulpverlening. Traditionele hulpverleners zijn voornamelijk, bezig met symptoombestrijding zonder zich voldoende te realiseren dat de werkelijke problemen van jongeren gelegen zouden kunnen zijn in de maatschappelijke en politieke achtergronden, die tot veel problemen aanleiding geven (Moerkerk, 1973; Keil et al., 1982).

Die kritiek op de gevestigde jeugdhulpverlening was in sommige centra gebaseerd op maatschappijkritische ideeën (Frankfurter Schule en Marxisme) en theoretische hulpverleningsconcepten (antipsychiatrie en humanistische psychologie) (de Turck & Maertens, 1979; De Bosschere et al., 1981).

De spanning tussen enerzijds een maatschappijkritische instelling en sociale actie en anderzijds de individuele hulpverlening werd ook een belangrijk discussiepunt bij andere centra in de jaren zeventig. Info-Jeugd Gent bijvoorbeeld startte vanuit een kritiek op de gevestigde, traditionele hulpverlening, die niet aangepast was aan de leefwereld en hulpbehoeften van jongeren. Door de contacten met Release in Londen en Amsterdam en JAC Amsterdam (Mac Gillavry, 1970) en door de confrontatie met de oorzaken van problemen van jongeren ontstond er bij de medewerkers van Info-Jeugd Gent ook aandacht voor de maatschappelijke dimensie van problemen van jongeren en voor initiatieven tot sociale actie (zie verder hoofdstuk 8).

Ook op de congressen over alternatieve hulpverlening, zoals 'Verzet als hulp' te Elst (in 1973) en tijdens 'The first European Conference on Youth Information and Counselling Centres' (Faché, 1973) was dit een belangrijk discussiepunt.

## **6. In een complexe samenleving hebben jongeren behoefte aan specifieke informatie om problemen te voorkomen en zelfstandig keuzes te kunnen maken**

In de jaren zestig ontstond in verschillende landen aandacht voor de complexe samenleving en de daaruit voortvloeiende noodzaak aan specifieke informatie voor de nieuwkomers in die samenleving om problemen bij jongeren te voorkomen. De beschikbare maatschappelijke informatie was gefragmenteerd, zeer versnipperd verspreid en meestal niet op de doelgroep jongeren gericht (niet-jeugd specifiek) en daardoor moeilijk toegankelijk voor jongeren (Faché, 1966, 1970, 1987; Hornstein, 1966). Jongereninformatie op het juiste moment beschikbaar, moet jonge mensen 'wegwijs' maken in de samenleving en voorkomen dat zij in probleemsituaties terechtkomen. Vanuit die preventieve invalshoek ontstonden 'polyvalente' jongereninformatiecentra en jeugdinformatieprojecten.



Dit was de motivering voor bijvoorbeeld het jeuginformatieproject 'Infolders' van Info-Jeugd Gent. Deze 'Infolders' bevatten informatie in verband met alle levenssituaties van jongeren en werden op tienduizenden exemplaren gratis verspreid (zie uitvoerig hoofdstuk 14).

Vanuit die preventieve beweegredenen ontstond Télé-Jeunes (1965) in Brussel, dat telefonisch informatie verleende over studie en vrijetijdsbesteding en in 1966 evolueerde naar het jongereninformatiecentrum (Infor-Jeunes), dat informatie en advies verschafte in verband met alle vragen en problemen van jongeren. Uit dit centrum groeide twee jaar later het Centre National d'Information des Jeunes en een netwerk van Infor-Jeunes-centra in Franstalig België.

In Frankrijk kwam het Ministère de la Jeunesse et des Sports tot de vaststelling, na een nationale enquête bij de jeugdigen in 1967, dat er nood was aan een 'polyvalent' informatiecentrum, waar jongeren informatie konden vinden op alle mogelijke gebieden die hun leven aanbelangen. Op basis van deze vaststelling werd in Parijs het Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ) in 1969 door de overheid opgericht<sup>77</sup>. Het werd het eerste centrum van een landelijk netwerk van centra. In 1992 lanceerde de overheid in Frankrijk het programma '1000 points J' met de bedoeling jeuginformatiecentra en -punten in alle grote Franse steden in te planten (Marquié, 2012). Dit netwerk had ongeveer 1500 plaatselijke centra en punten 'Information Jeunesse' in 2012.

Ook in Nederland (Hilversum) werd uitgaande van bovenstaande motiveringen de oprichting van een 'informatiecentrum voor de jeugd' in een working paper in 1969 verdedigd.

In Berlijn, München en Heidelberg werden om dezelfde preventieredenen eind der jaren zestig 'Jugendinformationszentren' en 'Jugendberatungsdienste' opgericht (Baumann, 1988; Honig, 1976).

Eveneens vanuit een preventieve invalshoek ontstonden in Finland informatiecentra voor jongeren die van het platteland naar de stad verhuizen. Jongereninformatie en -begeleiding startte er reeds in de jaren vijftig. In 1953 begon de Jeugddienst van de stad Helsinki en in 1959 die van Turku met het verstrekken van informatie en advies aan jongeren, die onlangs van het platteland naar een grote stad waren verhuisd. De bedoeling was hen te helpen zich in een stedelijke omgeving thuis te voelen en te

---

77 Oorspronkelijk noemde dit centrum in een kabinetsnota van het Ministère de la Jeunesse et des Sports 'Centre d'Information et de Dialogue Jeunesse' (CIDJ). De studentenrevoltes in 1968 waren aanleiding tot deze ruime taakstelling van deze nieuwe jeugdwerkvorm. Maar al vlug bleek de dialoog met jongeren moeilijk te operationaliseren. De afkorting CIDJ, die in de pers reeds bekend was, bleef behouden. De 'D' van 'Dialogue' werd vervangen door 'Documentation'.



integreren. Informatiethema's waren onder andere recreatie- en studiemogelijkheden en de verschillende niet-gouvernementele organisaties (Heikkinen, 2006).

De laatste jaren zien we een verschuiving van de motivering voor jongereninformatie- en -adviesprojecten. De focus is niet zozeer probleempreventie door jeugd-informatie-, -advies en -voorlichting, maar jongeren helpen hun weg vinden in de samenleving en verruiming van de kennis van keuzemogelijkheden in een complexe samenleving en daarmee bevorderen dat jongeren zelfstandig keuzes kunnen maken met betrekking tot hun leven. Er is in deze projecten een groeiende aandacht voor de verantwoordelijkheid van jongeren voor hun eigen leven, de individuele vrijheid en zeggenschap over hun eigen leven.

Die verschuiving in de motivering hangt samen met een andere pedagogische visie, waarin jongeren zeggenschap over hun eigen leven kregen (Metz & Sonneveld, 2013).

Deze motivering vinden we terug in de 'Guidelines on How to Create a Youth Information Centre', een gezamenlijke publicatie van de Raad van Europa en ERYICA (Council of Europe, 2002): *'... a young person is faced with many new situations and decisions, which may be linked to school life, courses and study options, family and other relationships, leisure activities or the discovery of new environments and cultures. Above all, during this period, young people are trying to find their own way in life, to establish their own identities, to stand on their own feet, and to construct a new way of relating to their parents and the world of adults. Many young people come through this period without major difficulty, with the help of their family and friends, and with minimum usage of official / non-official networks of information and assistance. Many others, in the context of rapidly changing social legislation, are confronted with choices that are outside the experience of their immediate circles, and/or feel the need to turn to a service that offers a wider range of choices than might otherwise be available, with an approach that allows the young person to make her/his own decisions and to exercise a growing autonomy.[...] it is widely acknowledged that there can be no effective participation without young people being informed about the opportunities that are available to them, at the local, regional, national, European and world level. As a young person, one cannot use a service or participate in an activity, if one does not know that it exists. In short, a young person cannot exercise her/his rights and responsibilities as a citizen or consumer, as a parent or driver, as a worker or unemployed person, if she/he is not adequately informed.'* ([http://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/IG\\_Coop/Guidelines\\_youth\\_info\\_centre\\_en.](http://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/IG_Coop/Guidelines_youth_info_centre_en.)).

Het belang van deze motivering wordt ondersteund door onderzoek over jeugd-informatie (Custers & Mortelmans, 2006; Bondi et al., 2006; van der Linden et al., 1993; von der Haar & Unger, 1993; Stichting jeugdwelzijn informatie, 1990; Newman, 1989; Sielert et al., 1984; Keil et al., 1982).

## 7. Jongerenparticipatie als legitimatie en methode voor het jongereninformatiewerk

In 2000 had in Brussel de internationale conferentie 'Working Together' plaats. Aan deze conferentie namen 75 jongereninformatiewerkers en 30 jongeren uit 20 verschillende landen deel. De nadruk van de conferentie lag op de presentatie van 16 verschillende participatieprojecten (uit negen verschillende Europese landen), die de betrokken jongeren zelf presenteerden

De belangrijkste aanbevelingen van de conferentie is, jongerenparticipatie tot opdracht en doel van het jongereninformatiewerk verheffen.

Deze opdracht heeft volgens de deelnemers aan deze conferentie de volgende inhoud. *'Participatie van jongeren (deelname aan het maatschappelijk leven en inspraak op ontwikkelingen en besluitvorming) wordt op alle niveaus en in alle sectoren van het maatschappelijke leven steeds belangrijker. Betrokken zijn bij wat er in je omgeving gebeurt, verhoogt je kennis over die omgeving en stelt je in staat gericht en actiever te handelen. Het vergroot met andere woorden je mogelijkheden en kansen en stelt je meer in staat om je eigen leven richting te geven. Het bevorderen van zelfstandigheid van de jeugd is daarbij een cruciale voorwaarde. Het belang van jongereninformatie in het proces van participatie is daarmee evident: het creëert de voorwaarden voor de participatie van de jeugd in de samenleving'* (Eryica, Stuurgroep Working Together, 2001, p. 7).

Jongerenparticipatie is ook een methode voor het jongereninformatiewerk. *'Een jongereninformatiecentrum kan jongeren betrekken in al de deelfacetten van haar werk: het vinden van informatie, vertalen naar de doelgroep, produceren van informatiematerialen en het verspreiden van informatie'*(p.5). [...] *'Jongerenparticipatie als methode, namelijk jongeren betrekken bij alle facetten van het jongereninformatiewerk, is van meer praktische aard. Toch zal de actieve deelname van jongeren aan het jongereninformatiewerk een belangrijke impuls zijn voor de participatie van jongeren in de samenleving. Jongeren betrekken in het jongereninformatiewerk heeft een voorbeeldfunctie en ondersteunt en activeert jongeren in het zelfstandig handelen in de samenleving'* (p.9).

In de motiveringen in de hierboven vernoemde 'Guidelines on How to Create a Youth Information Centre' (2002) wordt jeugdinformatie ook noodzakelijk geacht om te kunnen participeren in de complexe samenleving. Jongereninformatie wordt ook als voorwaarde voor participatie gezien in het Witboek 'Een nieuw elan voor Europa's jeugd' van de Europese Commissie (2001) en in het follow-up rapport (Europese Commissie, 2003). Participatie als doel en methode staat ook centraal in het jeugdbeleidsplan 20006-2009 van de Vlaamse Regering (Anciaux, 2006).

De maatschappelijke participatiemotivering treffen we in Nederland aan, naast de preventie- en keuzeverruimingsmotivering, in de 'Adviesnota toekomst functie jongereninformatie' (2008) van de Landelijke Vereniging van JIP's. Hierin wordt ge-

adviseerd om in elke gemeente de functie jongereninformatie vorm te geven of minimaal een jongereninformatiewerker actief te laten zijn, met de volgende motivering: *‘Jong zijn betekent keuzes moeten maken. Meestal meer keuzes binnen een kort tijdsbestek dan op ieder ander moment in het leven. Vaak hebben deze keuzes verreikende gevolgen voor de nabije en verre toekomst van een jongere. Om keuzes te kunnen maken is het noodzakelijk om over (juiste) informatie te kunnen beschikken. Jongereninformatie is aantrekkelijk, actueel, compleet en objectief. Jongereninformatie stelt de vraag van de jongeren centraal. Hierdoor levert jongereninformatie een belangrijke bijdrage aan het op een positieve manier opgroeien van jongeren. Met name de preventieve functie van jongereninformatie is in deze context interessant. Doordat jongeren op basis van beschikbare informatie zelf in staat worden gesteld om de juiste keuzes te maken, worden immers problemen voorkomen. Voor jongeren die actief willen bijdragen aan hun leefomgeving is beschikbaarheid van de juiste informatie een basisvoorwaarde. Zonder jongereninformatie geen participatie’* (p. 1 en 2).

Dit is ook een motivering voor de actuele ontwikkeling van het informatienetwerk in Frankrijk (Delasale, Govindassamy & Marquié, 2008) en in Finland (Fedotoff & Pietilä, 2011). Onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut (Steketee et al., 2005) bevestigt dat informatie een eerste vereiste is voor participatie.

## 8. Jongerenmobiliteit

In Europese context wordt actueel jongereninformatie in beleidsteksten dikwijls in direct verband met jongerenmobiliteit gebracht. Europa vindt het noodzakelijk om jongeren te informeren over opleidingen en andere jeugdrelevante voorzieningen en mogelijkheden in andere landen om op die manier de mobiliteit en de uitwisseling van jongeren te bevorderen (zie de Europese Jongeren Site: <http://europa.eu/youth/nl>). Zowel de Raad van Europa als de Europese Gemeenschap zijn van mening dat de uitwisseling van informatie binnen Europa juist voor jongeren van groot belang is om zo een eerste generatie Europese burgers optimaal te kunnen laten profiteren van de mogelijkheden die er voor hen bestaan binnen de Europese grenzen (Meuwese, 1992). Vanuit die zelfde motivering werden door ERYICA per land de brochures ‘Young visitors in Europe’ met relevante informatie voor buitenlandse jongeren gepubliceerd en ontstond ‘The European Youth Card Association (EYCA)’. Dit is een non-profit organisatie, die 41 jeugdkaartorganisaties in 38 landen vertegenwoordigt. EYCA promoot jongerenmobiliteit door jongeren voordelige transport, accommodatie en andere reisfaciliteiten en informatie aan te bieden.

Jeugdmobiliteit was in de zeventiger jaren al een aanleiding voor jeugdinformatie. Maar het ging vooral om de mobiliteit van adolescenten met een non-conformistisch gedrag. Met deze groep 'vertegenwoordigers van en participanten aan een [...] hedendaagse jeugdkultuur' werd het JAC in Amsterdam in de zeventiger jaren geconfronteerd (Mac Gillavry, 1971, p. 19). Ook de Deense hoofdstad Copenhagen werd in de jaren zeventig overspoeld door 'hippie toeristen' van over de gehele wereld. Burgemeester Andersen besloot in 1971 deze jonge toeristen specifieke no-nonsense toeristische informatie ter beschikking te stellen via USE-IT. *'Danish capital, that year, was swarming with hippie travellers (drifters) from all over the world, who slept wherever they found a place: in parks, on benches. Mayor Andersen decided something should be done about it. USE-IT stands for no-nonsense tourist information for young people. USE-IT publishes maps and guides and makes websites that will guide young people through the city in a no-nonsense way. Some USE-IT's in some countries also have a visitors' desk, mostly run by volunteers'* (<http://www.use-it.travel/home>; 20/9/2013).

## 9. In een informatiemaatschappij met een informatie-overload hebben jongeren behoefte aan ondersteuning bij het omgaan met informatie

Door het internet ontstaat er een groot aanbod aan informatie. Er is zelfs een informatie-overload ontstaan. Voor jongeren is het moeilijker geworden een keuze te maken, vooral voor degenen die niet hebben geleerd met die informatie-overload om te gaan. In een wereld waar sprake is van informatie-overload, is het van cruciaal belang dat jongeren leren, hoe relevante informatie te vinden en te evalueren (Savolainen, 2002, 2007; Dresang, 2005; Morimoto & Friedland, 2010; Custers & Mortelmans, 2006).

De informatie-overload in de huidige informatiemaatschappij was voor de Raad van Europa de rechtvaardiging om in een aanbeveling over jongereninformatie aan de regeringen van de lidstaten te pleiten voor het bevorderen van (*digitale*) *informatiegeletterdheid*. Deze aanbeveling CM/Rec (2010,8) erkent dat jongeren ondersteuning nodig hebben bij het verwerven van competenties met betrekking tot het kundig en kritisch omgaan met de toenemende hoeveelheid informatie, als gevolg van het feit dat in een informatiemaatschappij de sociale integratie van jongeren meer dan ooit een langer en meer complex proces is. Deze informatievaardigheden moeten jongeren verwerven in informele en formele leercontexten. Jongeren moeten ook bewust worden gemaakt van de risico's waarmee zij worden geconfronteerd als consumenten en producenten van online informatie.

In de sector van de jongereninformatie- en -adviescentra zien we recent dat centra zich ook bewust worden van de noodzaak bij te dragen aan de ontwikkeling van die informatiegeletterdheid. Bijvoorbeeld de overkoepelende organisatie van jongereninformatiecentra in Oostenrijk, 'Österreichischen Jugendinfos' ziet het als een taak van jongereninformatiecentra, om jongeren de specifieke vaardigheden te leren om kritisch en reflecterend gebruik van informatie te kunnen maken. Het is belangrijker dan ooit dat jongeren geholpen worden bij het verwerven van die 'informatie competentie'<sup>78</sup>.

Dezelfde motivering werd geformuleerd bij een onlangs opgericht jongereninformatiecentrum in Kildare, een stadje in Ierland. *'In this age of 'information saturation' young people are constantly bombarded with information, they need more than ever to be supported to navigate their way. In an ever changing society youth information helps young people to identify and develop their own resources, skills and strategies enabling them to take their own actions and make their own informed decisions.'*<sup>79</sup>

De huidige jonge generatie gaat als ze behoefte heeft aan informatie vlug op zoek in Google. Maar dan? Vinden zij dan het relevante antwoord of de betrouwbare informatie. De Nederlandse gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om, via de lokale zorgaanbieders, de inwoners goed te informeren over opvoeden, opgroeien en gezondheid. Onder meer is dat bepaald in de Jeugdwet, de Wet publieke gezondheid (Wpg) en de Wmo. Tegelijkertijd moeten burgers ervan op aan kunnen dat de informatie die de overheid geeft, objectief is, wetenschappelijk verantwoord en voor iedereen toegankelijk. Om de gemeenten te helpen die verantwoordelijkheid op zich te nemen heeft in 2010 het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) het initiatief genomen om een onafhankelijke organisatie, de Stichting Opvoeden.nl. op te richten. De rol van de Stichting Opvoeden.nl richt zich vooral op het regisseren van het proces van totstandkoming, onderhouden en valideren van één landelijke database met betrouw-

---

78 'Zu den Zielen der Jugendinformation zählen: Orientierung – in einer Zeit des Informationsüberflusses ist Unterstützung bei der Auswahl der auf die jeweilige Lebenssituation passenden Angebote und Alternativen zu einer zentralen Aufgabe der Jugendinformation geworden. Autonomie – durch relevante Information werden Jugendliche befähigt, ihre eigenen Entscheidungen auf Basis von Wissen um ihre Möglichkeiten zu treffen. Teilhabe – das Wissen um die eigenen Rechte und Pflichten ist eine der Grundvoraussetzungen für aktive Teilhabe an der Gesellschaft. Informationskompetenz – der kritische und reflektierte Umgang mit Information erfordert unterschiedlichste Fähigkeiten und ist heutzutage wichtiger denn je. Jugendinformation hilft Jugendlichen, ihre Informationskompetenz weiterzuentwickeln. (<http://www.jugendinfo.at/home/jugendinformation>, 10 Juli 2013 actualisiert).

79 <http://www.kys.ie/projects/youth-information-centre>. 29/9/2013

bare informatie voor ouders/opvoeders en jongeren en verbinding maken tussen alle partijen die hierbij betrokken zijn (zie verder hoofdstuk 14).<sup>80</sup>

Ook in Vlaanderen maakt de overheid zich zorgen over de betrouwbaarheid van jeuginformatie. In 2006 werd in Vlaanderen het Vlaams Informatiepunt Jeugd (VIP Jeugd) opgericht. Dit was een initiatief van Bert Anciaux, toenmalige Minister van Jeugd. Het Vlaams Informatiepunt Jeugd kreeg ruime financiële middelen om een gecoördineerd jeuginformatiebeleid in Vlaanderen te ontwikkelen.<sup>81</sup> Om de coördinatie van landelijke actoren op het gebied van jeuginformatie te bevorderen, besliste nadien de toenmalige Minister van Jeugd, Pascal Smet, in 2013 om de coördinatiefunctie van het toenmalige VIP Jeugd samen te voegen met het Steunpunt Jeugd en de Vlaamse Jeugdraad en ontstond uit het VIP Jeugd, De Ambrassade met een ruimere opdracht. De Ambrassade ontwikkelde een Trusty-label<sup>82</sup>, dat toegekend wordt aan organisaties die jeuginformatieproducten produceren, die betrouwbaar zijn. De ontwikkeling van een dergelijk label was een belangrijk aandachtspunt in het derde Vlaams Jeugdbeleidsplan (2010-2014) (zie uitvoerig hierover hoofdstuk 13).

Er is voor jongeren niet alleen een probleem om in een overvloed van informatie relevante en betrouwbare informatie te vinden. Kinderen en jongeren moeten ook beschermd worden tegen schadelijk media-aanbod. Volgens verschillende auteurs (Valkenburg, 2005; Selwyn, 2007; Dressing, 2005) rust op de overheid een wettelijke verplichting initiatieven te nemen tegen de gevolgen van schadelijk media-aanbod voor de jongeren. Zij moet ook de voorwaarden scheppen waarmee ouders, onderwijs en de audiovisuele branche hun specifieke verantwoordelijkheid optimaal kunnen realiseren. Deze overheidstaak is geformuleerd in het VN verdrag betreffende de rechten van het kind.

## 10. Recht op informatie

Vanaf de jaren negentig steunen initiatieven op het gebied van jeuginformatie dikwijls hun motivering op het recht op informatie. De erkenning van het recht op informatie wordt gewaarborgd door de Universele Verklaring voor de Rechten van de

---

80 Deze informatie over de Stichting Opvoeden.nl is gebaseerd op documentatie ter beschikking gesteld door de Stichting.

81 In 1969 startte Fachel het 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk' in Gent met de bedoeling het jongereninformatie en advieswerk met opleidingen en documentatie te ondersteunen (zie hoofdstuk 2).

82 Het Vlaamse Trusty-label en het Nedelandse groene keurmerk is opgenomen op de kaft van dit boek.

Mens, de Conventie voor de Rechten van het Kind, de Europese Conventie voor de Bescherming van de Mensenrechten en Fundamentele Vrijheden en in een aanbeveling van de Europese Raad betreffende informatie en advies voor jongeren in Europa.

Het Verdrag inzake de Rechten van het Kind<sup>83</sup> werd in 1989 goedgekeurd door de Verenigde Naties en werd door bijna alle landen geratificeerd waaronder België (in 1991) en Nederland (in 1995). Het bevat de burgerlijke, politieke, economische, sociale en culturele rechten van kinderen en jongeren. Zeer belangrijk is de expliciete erkenning van het belang van jeugdinformatie. Het artikel 17 vermeldt het volgende:

*‘De Staten die partij zijn, erkennen de belangrijke functie van de massamedia en waarborgen dat het kind toegang heeft tot informatie en materiaal uit een verscheidenheid van nationale en internationale bronnen, in het bijzonder informatie en materiaal gericht op het bevorderen van zijn sociale, psychische en morele welzijn en zijn of haar lichamelijke en geestelijke gezondheid.’*

*(...) ‘de ontwikkeling aan te moedigen van passende richtlijnen ter bescherming van het kind tegen informatie en materiaal die schadelijk zijn voor zijn welzijn, indachtig de bepalingen van de artikelen 13 en 18.’*

De overheid heeft hier een duidelijke verantwoordelijkheid in het scheppen van de voorwaarden, waarmee ouders, onderwijs en de audiovisuele branche hun specifieke verantwoordelijkheid optimaal kunnen realiseren.

De toenmalige Nederlandse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, D’Ancona (1991), voelde zich in zijn ‘opvatting, dat jeugdinformatie een prioriteit is binnen het jeugdbeleid, gesterkt door de VN-conventie over de rechten van het kind. Hij ziet ‘het recht op informatie als een zorgplicht van de overheid’. In zijn toespraak op het derde Europees seminar over ‘Jeugdinformatie in een nieuw Europa’ formuleerde hij hoofdpunten van zijn jeugdinformatiebeleid in de volgende bewoordingen: *‘Ik wil hier nog eens benadrukken, dat jeugdinformatie voor mij een functie is van bestaande instellingen die zich op enigerlei wijze met de jeugd bemoeien: jeugdwerk, jeugdhulpverlening, onderwijs. Ik ben geen voorstander van aparte jeugdinformatiecentra. Ik wil graag bevorderen, dat die instellingen hun informatiefunctie gaan versterken. [...] Essentieel is de begeleiding van informatie. Het wordt steeds duidelijker dat voor veel jongeren een simpel informatie foldertje niet voldoende is.[...] uit onderzoek van van der Linden blijkt het grote belang van de intermediaire kaders: leraren, jongerenwerkers, beroepskeuze-adviseurs, jeugdhulpverleners, schooldekanen. Zij staan in rechtstreeks contact met jongeren. Van belang is dat jongeren vooral leren zelf de informatie te hanteren en hun keuzes te maken. Daarom zullen deze intermediairen hun informatie-begeleiding moeten richten op dat leerproces van zelfstandig kiezen.’* (p. 5)

---

83 In deze context wordt met de term ‘kinderen’ verwezen naar personen onder de 18 jaar overeenkomstig het VN-verdrag inzake de rechten van het kind.



Ook de Vlaamse overheid is zich in 2004 bewust geworden van haar specifieke verantwoordelijkheid met betrekking tot de jongereninformatie. Dit blijkt uit de beleidsnota 'Jeugd 2004-2009' van de Vlaamse minister van Jeugd, Anciaux (2004). In deze beleidsnota is jeugdinformatie één van de acht inhoudelijke prioriteiten binnen de doelstellingen voor het Vlaamse jeugdbeleid. De minister besliste te werken aan een samenhangend, performant en vooral effectief jeugdinformatiebeleid (zie verder het hoofdstuk 13).

De Raad van Europa heeft het recht op informatie voor jongeren in 1990 vastgelegd in haar Recommendation 90 (7) over jeugdinformatie en -advies. Die Aanbeveling is een belangrijke stap in de erkenning van het recht op informatie van jongeren op Europees niveau. De aanbeveling roept daarenboven op tot samenwerking tussen de lidstaten en steun aan jongereninformatie- en -adviescentra. In deze aanbeveling worden ook de principes geformuleerd waaraan deze centra moeten beantwoorden. Deze zijn:

- jongereninformatie- en -adviescentra moeten veelzijdig zijn en gebruik maken van gevarieerde en betrouwbare informatiebronnen, die hen in staat stellen uitvoerig vragen te beantwoorden;
- het recht op anonimiteit van jongeren respecteren;
- deze centra moeten voor iedereen, zonder onderscheid, toegankelijk en niet-commercieel zijn en de zelfstandigheid van jongeren bevorderen.

In 2010 maakte de Raad van Europa van de bovenvermelde aanbeveling R90(7) een update, die rekening houdt met de nieuwe informatiebehoeften van jongeren. Deze nieuwe aanbeveling CM/Rec (2010)8, erkent dat jongeren ondersteuning nodig hebben bij het verwerven van (digitale) informatiegeletterdheid. Verder wordt de noodzaak erkend om jonge mensen in staat te stellen om informatie te creëren, te produceren en te verspreiden op een verantwoorde manier.

## Besluit

In de loop van de geschiedenis van jongereninformatie en -advies zien we dat nieuwe initiatieven vanuit nieuwe motiveringen ontstaan, die het inhoudelijk beleid van de organisatie bepalen. Dit betekent niet dat vroegere beweegredenen geen rol meer spelen, maar ze bepalen minder sterk het beleid van een organisatie. Actueel zijn het vooral het recht op informatie, betrouwbare informatie en digitale geletterdheid, die als motief voor een initiatief worden gegeven.



Tenslotte blijkt het internet een belangrijke informatiebron voor jongeren is geworden. Deze online informatie blijkt niet altijd betrouwbaar te zijn. Wat de ontwikkeling stimuleert van nieuwe initiatieven, zoals toekenning van een label aan betrouwbare informatie en informatiebronnen en het bevorderen van (digitale) geletterdheid.

In plaats van het creëren van een totaal nieuwe en aparte jongerenvoorziening voor informatie en advies zien we een trend om de informatie- en adviesfunctie in bestaande kaders zo optimaal mogelijk te integreren, omdat die vaak door jongeren als laagdrempelig worden beleefd (van het bekende versus hoogdrempeligheid van het onbekende).

## Bronnen

- Agapeyeff, J. d' (1972). *Release: a progress report*. In W. Faché (Ed.) (1986). A sourcebook on youth information, advisory and counseling services in Great Britain. Gent: European Documentation Centre for Youth Information and Counseling Services.
- Anciaux, B.(2004). *Beleidsnota jeugd. 2004- 2009*. [www.cjsm.vlaanderen.be/jeugd/.../beleidsnota2004-2009\\_jeugd.pdf](http://www.cjsm.vlaanderen.be/jeugd/.../beleidsnota2004-2009_jeugd.pdf). Geraadpleegd op 15/9/2014.
- Ancona, H. d' (1991). Jeugdinformatiebeleid. Toespraak van de Nederlandse Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur op het derde Europees Seminar over jeugdinformatie: 'Youth information in a new Europe' te Rotterdam op 29 mei 1991. Rijswijk: Ministerie van WVC.
- Baumann, K. (1988). Jugend und Information Statement: Information und Beratung für Jugendliche. Ein Bericht aus 20 Jahren Praxis. In *Materialien zur Fachkonferenz zum 20 jährigen Bestehen des Jugendinformationszentrums* (pp. 76-79). München: Kreisjugendring München.
- Bondi, L., Forbat, L., Gallagher, M., Plows, V., & Prior, S. (2006). *Evaluation of the youth counselling service Airdrie*. Edinburgh: The University of Edinburgh.
- Canadian Government's Commission of Inquiry (1971). *The non-medical use of drugs*. Baltimore (VS): Penguin Books.
- Coenen, A. W. M. & Verhaak, P. M. (1994). *Vooronderzoek doelmatigheid jeugdhulpverlening t.b.v. de Task-force* [ingesteld door de Minister van WVC en de Staatssecretaris van Justitie]. [http://www.nji.nl/nl/Jeugdzorg\\_Vooronderzoek\\_Doelmatigheid\\_1994.pdf](http://www.nji.nl/nl/Jeugdzorg_Vooronderzoek_Doelmatigheid_1994.pdf).
- Coon, C., & Harris, R. (1969). *The report on drug offenders and the law*. London: Sphere Books
- Council of Europe & ERYICA (2002). *Guidelines on How to Create a Youth Information Centre*. Paris: ERYICA.
- Council of Europe (2010). *The Recommendation 2010 (8) on Youth Information*.
- Council of Europe (2010). *The Recommendation 2010 (8) on Youth Information by the Council of Europe on June 16th 2010*.
- Custers, K., & Mortelmans, D. (2006). *Jeugdinformatie in Vlaanderen*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- De Bosschere, D., Ponsoers, P., Rosseeuw, I., & Walgrave, L. (1981). *Project alternatief in Vlaanderen*. Leuven: Katholieke Universiteit.

- Delesalle, C. (2007). *S'informer pour s'orienter. Pratiques et parcours de jeunes*. Coll. Cahiers de l'action, n° 14. Marly-le-Roi: Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire.
- Delasale, C., Govindassamy, S., & Marquié, G. (2008). *L'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*. Paris: INJEP.
- De Turck, B., & Maertens, N. (1979). *Bloemlezing: ontwikkelingen in de alternatieve hulpverlening*. Nijmegen: Instituut voor sociale pedagogiek en andragogie van de Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Degryse, B., De Pauw, R., Lauwers, L., Redant, B., Vanhaeren, K., & Willox, T. (2007). Open huis houden. Welkom in de jeugdhuismethodiek!. Antwerpen: Formaat Jeugdhuiswerk Vlaanderen.
- Deichsel, W. (1987). *Die offene Tür, Jugendberatungstellen in der Bundesrepublik Deutschland in Holland und in den Vereinigten Staaten*. Munchen: Profil.
- Dresang, E. T. (2005). The information-seeking behavior of youth in the digital environment. *Library Trends*, 54 (2), 178-196.
- Eryica, Stuurgroep Working Together (2001). Jongerenparticipatie: een opdracht en methode voor het jongereninformatiewerk. Werkboek op basis van bewerking en verslag van de conferentie Working Together (Brussel 2/5-11-2000). ([http://eryica.org/files/YOUTH%20PARTICIPATION\\_2001\\_NL.pdf](http://eryica.org/files/YOUTH%20PARTICIPATION_2001_NL.pdf))
- Faché, W. (1969). Het jeugdhuis. In *50th Anniversary Y.W.C.A.* (pp. 55-58, 75). Antwerpen Y.W.C.A.. Ook opgenomen in W. Faché (Red.) (1981). *Ontwikkelingen en Stromingen in het Jeugdhuiswerk* (pp. 85-88). Antwerpen: Vlaamse Federatie van Jeugdhuisen.
- Faché, W. (1970). Situering van informatiecentra voor jongeren in de evolutie van de institutionalisering van de informatieverschaffing. *Verslag colloquium over 'Informatiecentra voor jongeren'*. Gent: Nationaal Informatiecentrum voor Jongeren.
- Faché, W. (1973). Informatie- en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België, verslag van een studiereis. *Jeugd en Samenleving*, 3(3), 205-216.
- Faché, W. (1978a). *Documentatie over alternatieve hulpverlening. Nederland*. Gent: International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services.
- Faché, W. (1981). *Documentatie over jongereninformatie en jongerenadvieswerk in Nederlandstalig België*. Gent: International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services.
- Faché, W. (1986). *A sourcebook on youth information, advisory and counseling services in Great Britain*. Ghent: European Documentation Centre for Youth Information and Counselling Services.
- Faché, W. (1987). *The aims, the methods and organization of youth information and counselling centres in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (1989b). Jeugdinformatie. *Jeugd en Samenleving*, 19 (2/3), 152-159.
- Faché, W. (2012). Innovaties tijdens de beginperiode van de jeugdinformatie-en adviescentra. *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, 65, pp. 215-258.
- Fedotoff, J., & Pietilä, M. (2011). *Youth Information and Counselling*. Helsinki: Finnish Youth Research Society, The University Of Applied Sciences (HUMAK) and City Of Helsinki Youth Department.
- Glasscote, R. M., Raybin, J. B. Reifler, C. B., & Kane, A. W. (1975). *The Alternate Services: their Role in Mental Health*. Washington: The Joint Information Service of the American Psychiatric Association and the National Association for Mental Health.
- Grönroos, C. (2001). *Service Management and Marketing*. Chichester: John Wiley.

- Grove, J., & Rayment, B. (1997). *Getting Started – a Guide to Setting Up a Youth Information, Advice and Counselling*. London: Youth Access.
- Haar, E. von der, & Unger, D. (1993). *Jugendberaytung Konkret*. Berlin: Fachhochschule für Sozialarbeit und Sozialpädagogik.
- Hahnzog, K. (1988). Der Landeshauptstadt München. In *Materialien zur Fachkonferenz* (pp. 36-38). München: Fachkonferenz mit nationaler und internationaler Beteiligung zum 20 jährigen Bestehen des Jugendinformationszentrums.
- Halpin, H. (1967). Young People's Consultation Centre. Experiments and developments in social work. *Social Service Quarterly*, Autumn, 61-62.
- Hazekamp, J. L. (2001). Jongerenparticipatie, jongereninformatie en innovatie. In Stuurgroep Working Together (Red.), *Jongerenparticipatie: Een opdracht en methode voor het jongeren informatie werk*. Werkboek op basis van bewerking en verslag van de conferentie Working Together (Brussel 2/5-11-2000), pp. 56-59.
- Holleb, G. P., & Abrams, W. H. (1975). *Alternatives in community mental health*. Boston: Beacon Press.
- Honig, M.-S. (1976). Anmerkungen zum gegenwärtigen Beratungsboom. *Neue Praxis*, 6(4), 342-349.
- Hornstein, W. (1966) Berating. Ein Erfordernis unserer heutigen Gesellschaft. *Jugendwohl*, 47 (10), 312-320.
- Heikkinen, M. (2006). House calls, information and discos. Youth work offers opportunities for new residents. In *Keinut, filmit, kerhot ja tatsat. Swing, films, clubs and tattoos. An ethnologic approach to youth culture* (pp. 128-172). Turku: Provincial Museum.
- Keil, S. (...) Visser, G. (1982). *Zur Realität und Funktion offensiver Jugendhilfe in den Niederlanden. Darstellung und Auswertung von Modellen der 'alternative Hilfen' und ihre Relevanz für die Bundesrepublik Deutschland*. Dortmund: Universität Dortmund.
- Kler, H. de, & Zande, I. van der (1978). Hulpverlening tegen de achtergrond van het maatschappelijk proces. In H. de Kler & I. van der Zande (Red.) *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (pp. 10-38). Amsterdam: SUA.
- JAC Amsterdam (1975). *Bij leven en welzijn. Evaluatie over 5 jaar*. Amsterdam: JAC.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2008). *Exploring Corporate Strategy*. Harlow Essex UK: Pearson Education.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P., (2001). *The Strategy-focused organization. How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: Harvard Business School Press.
- Landelijke Vereniging van JIP's (2008). *Adviesnota toekomst functie jongereninformatie*. Rotterdam: Landelijke Vereniging van JIP's.
- Laufer, M. (1964). A psycho-analytic approach of the work with adolescents: A description of the young people's consultation centre. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 5, 217-229.
- Lee, S., & Kenrick, K. (2010). *A proven early intervention model: the evidence for the effectiveness of Youth Information Advice Counselling and Support Services*. London: Youth Access.
- Linden, F. J. van der, Rooijen, E. van, & Guit, H. (1993). *Aanbod van jeugdinformatie nader bekeken. Een kwalitatief onderzoek naar het functioneren van intermediaire kaders*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden. Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Mac Gillavry, D. H. D. (1970). Maatschappijkritische functie van een jongerenadviescentrum. In *Rapport colloquium 'Informatiecentra voor Jongeren' te Brussel*. Gent: Nationaal Informatiecentrum voor Jongeren.

- Mac Gillavry, D. H. D. (1971). *Het JAC-Amsterdam in zijn voornaamste geledingen (Ervaringen van 1 ¼ jaar oude hulpverleningsinstantie)*. Amsterdam: Jongeren Adviescentrum.
- Marquié, G., (2012). *Information des jeunes. (Les fiches Repères. L'Observatoire de la jeunesse et des politiques de jeunesse)*. Paris: INJEP.
- Metz, J., & Sonneveld, J. (2013). *Het mooie is dat je er niet alleen voor staat. Individuele begeleiding van jongeren*. Amsterdam: SWP.
- Meuwese, S.(1992). Op weg naar een jeugdinformatiebeleid. In J. Katus, H. Van Ewijk, & I. van der Zande, I. (Red.). *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp. 59-67). Muiderberg: Dick Coutinho
- Moerkerk, H. (1974). Macht en onmacht van de alternatieve hulpverlening. Een kritische beschouwing over 5 jaar nieuwe vormen. *Maatschappelijk welzijn*, 26(5), 115-120.
- Moerkerk, H. (1973). 4 Jaar Sosjale Joenit, een evaluatie uit de alternatieve hulpverlening. *Maatschappelijk welzijn*, 25 (11), 311-313.
- Morimoto, S. A., & Friedland, L. A. (2010). The lifeworld of youth in the information society. *Youth & Society*, 43 (2) 549-567.
- Mulder-de Bruin, M. (1971). Alternatieve hulpverlening. Tijdschrift voor maatschappelijk welzijn. In *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10 (2), 89-93.
- Mulder-de Bruin, M. (1978b), 'Sosjale Joenit Den Haag'. In H. de Kler & I. van der Zande (Red.), *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek*, (pp. 114-119). Amsterdam: SUA.
- Newman, F. (1989). *Youth information. The Irish response*. Dublin: National Youth Council of Ireland.
- Raad van Europa (1990). *Aanbeveling 90(7) over jeugdinformatie en -advies*.
- Raad van Europa (2010). *Aanbeveling 2010 (8) over jongereninformatie*.
- Robert, C.-N. (1977). Advisory services for young people in Austria, Belgium, France, the Federal Republic of Germany, and Switzerland. In M.F. Shore, C.N. Robert, & O. Jeanneret (Eds.), *Patterns of youth advisory services* (pp. 23-48). Copenhagen: WHO Regional office for Europe.
- Savolainen, R. (2002). Network competence and information seeking on the Internet: From definitions towards a social cognitive model. *Journal of Documentation*, 58 (2), 211-226.
- Savolainen, R. (2007). Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts. *Journal of Information Science*, 33 (5), 611-62.
- Selwyn, N.(2007). Young people and their information needs in the context of the information society. Colloquium Council of Europe/ERYICA 'The future of youth information in Europe' Budapest, 26-27 November 2007.bron.
- Shore, M. F. (1977). Youth advisory services in Czechoslovakia, Denmark, The Netherlands, Poland, Sweden and the United Kingdom. In M. F. Shore, C. N. Robert & O. Jeanneret (Eds.), *Patterns of youth advisory services* (pp. 7-22). Copenhagen: WHO Regional office for Europe.
- Sielert, U., Gunkel, R. et al. (1984). *Vom Protest zur politisierende Selbsthilfe*. Frankfurt (Main): Extrabuch.
- Steketee, M., Mak, J., Graaf, P. van der, & Huygen, A. (2005). *Jeugdparticipatiebeleid: wat levert het op?* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Stichting jeugdwelzijnsinformatie. (1990). *Op zoek naar informatie. Verslag van een studie naar informatiebehoeften, informatiezoekgedrag en informatiekennis onder jongeren*. Amersfoort: Stichting jeugdwelzijnsinformatie.
- Stuurgroep Working Together (Red.) (2001). *Jongerenparticipatie: Een opdracht en methode voor het jongeren informatie werk..* Werkboek op basis van bewerking en verslag van de conferentie Working Together (Brussel 2/5-11-2000).

- Valkenburg, P. M. (2005). *Schadelijke media en weerbare jeugd: Een beleidsvisie 2005-2010*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, ASCoR, Afdeling Communicatiewetenschap.
- Ewijk, H. van (1992). De jeugdsector. In J. Katus, H. Van Ewijk & I. van der Zande (Red.), *Jeugdvoori-lichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp.38-45). Muiderberg: Dick Coutinho.
- Vlaams Jeugdbeleidsplan 2010-2014*.
- Vlaams jeugdbeleidsplan 2006-2009*.
- Weggeman, M. (1997). *Kennismanagement*. Schiedam: Scriptum.
- World Health Organization, Regional Office for Europe (1977). *Objectives of Youth Advisory Services*. London/New York: Routledge.



# 8.

---

## De jongereninformatie- en -adviescentra zijn een voorbeeld van sociale innovatie

*Willy Faché*

### 1. Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we onderzoeken welke innovaties jongereninformatie- en -adviescentra tijdens de ontstaansperiode geïntroduceerd hebben, in hoeverre die innovaties nog relevant zijn en welke factoren sociaal innoveren bevorderden. Het inzicht in hoe jongereninformatie- en -adviescentra innoveerden is belangrijk, omdat innovatie noodzakelijk blijft. Die noodzaak volgt uit maatschappelijke ontwikkelingen die ons confronteren met nieuwe maatschappelijke behoeften en problemen, die dikwijls nog niet adequaat worden aangepakt. Ook nieuwe wetenschappelijke inzichten in hulpbehoeften en -zoekgedrag van jongeren vragen om innovatieve praktijken.

### 2. Jongereninformatie- en -adviescentra introduceerden talrijke fundamentele innovaties op het gebied van de hulpverleningswijze

De alternatieve jongerenhulpverlening, hoe verschillend van oorsprong en realisaties, was in de beginperiode vooral een reactie op en een uiting van onvrede over het traditionele, gevestigde hulpverleningssysteem. Die onvrede werd op een creatieve en constructieve wijze geuit in innovatieve voorzieningen voor jongereninformatie en -advies.

Die innovaties die in de jaren zestig en zeventig ontstonden, verschilden fundamenteel van het gevestigde hulpverleningssysteem zowel wat de diagnostiek als de hulpverleningsprincipes en -methode betreft.

Een essentieel innovatief kenmerk heeft betrekking op de *lage toegangsdrempel*. De lage toegangsdrempel wordt gewaarborgd door de ruime doelgroep bepaling (om het even wie kan er met om het even welke vraag terecht), gunstige openingstijden, geen wachttijden, gratis en anonieme hulpverlening, vertrouwelijkheid en uitgaan van de hulpvrager en zijn hulpvraag (Faché, 1973a, 1987b, 2012).

Verder zijn nog de volgende vernieuwingen belangrijk: *onmiddellijke hulpverlening* op het moment dat de jongere erom vraagt, terwijl hulp verlenen na een afspraak op een bepaalde dag en uur gangbaar was; *anonieme hulpverlening*; terwijl het vragen naar naam, adres, leeftijd de eerste zinnen waren waarmee een hulpverleningsgesprek aanving; de *hulpvrager* – ook al is hij minderjarig – is *opdrachtgever* van de hulpverlener, terwijl het normaal was dat de ouders van minderjarigen deze verantwoordelijkheid vervulden; *kosteloze hulpverlening*; *hulpverlening door niet-professionals*; *aandacht in de hulpverlening voor maatschappelijke en situationele oorzaken van problemen* (politiserende hulpverlening en sociale actie) in plaats van de oorzaken van de problemen steeds te zoeken in de cliënt en deze laatste zich doen aanpassen aan de samenlevingseisen; *verantwoordelijkheid van de hulpverlener bij doorverwijzing van cliënt tot deze bevredigend is verlopen*, in plaats van de cliënt steeds maar door te verwijzen naar een volgende instantie; *elke hulpvrager benaderen als mondige en volwaardige persoon in relatie tot zijn eigen levenssituatie*, in plaats van bevoogding van de hulpvrager; *niet scherp stellen van intake-criteria*; *systematische aandacht voor preventieve voorlichting*; *de erkenning dat jongeren rechten behoren te krijgen binnen alle levensgebieden*. (Faché, 1973a, 1982, 1987b, 2012; Glasscote et al., 1975; Holleb & Abrams, 1975; Hülster, 1976; De Kler & Van der Zande, 1978; Keil et al., 1982; Sielert et al., 1984; Deichsel, 1987; Van der Linden et al., 1993). Door die innovaties werd deze innovatieve jongerenhulpverlening in de beginperiode, ‘alternatieve jongerenhulpverlening’ genoemd. Wij zullen in deze tekst ook de term alternatieve jongerenhulpverlening gebruiken, als een benaming van jongereninformatie- en -adviescentra in de beginperiode.

De hierboven bondig vermelde innovaties ontstonden doordat de alternatieve jongerenhulpverlening een heel ander uitgangspunt voor de hulpverlening koos dan gebruikelijk. De bestaande jongerenhulpverlening was historisch vanuit het aanbod met bepaalde hulpverleningsmethodieken georganiseerd. Het uitgangspunt van de alternatieve jongerenhulpverlening is echter de ‘individuele’ jongere met zijn informatie- of hulpvraag en behoeften. Vanuit die vraag zocht de alternatieve hulpverlener samen met de jongere op een creatieve en inventieve wijze een oplossing voor het probleem (vraaggestuurd)<sup>84</sup>, in plaats van de vraag om hulp aan te pakken volgens de

84 Vraaggestuurde of probleemgestuurde hulp is hulp die door de vraag of probleem effectief ‘gestuurd’ wordt; de behoeften van de jongere zijn uitgangspunt. ‘Vraaggerichte hulp’ is hulp die zich richt op



bestaande werkwijze van de organisatie. Hierdoor ontstonden nieuwe praktijken, die poogden tegemoet te komen aan bepaalde behoeften, waarin nog niet eerder op een bevredigende wijze werd voorzien (Faché, 1987a).

De hulpverlener in deze innovatieve sector beschikte daarenboven over een zeer grote handelingsvrijheid, door een organisatiecultuur die veel ruimte bood voor experimenteren met alternatieve hulpverleningswijzen. 'De alternatieve hulpverlener was vrij van uitzicht belemmerende methoden en niet gebonden aan een dwingende opgelegde werkwijze. De hulpverlener in een traditionele instelling was sterk, soms te sterk aan regels en methoden gebonden, die het hem bijna onmogelijk maakten meer creatief te reageren' (De Kler & Van de Zande, 1978). Hierdoor kon de alternatieve hulpverlening een belangrijke bijdrage leveren, zowel aan het aan het licht brengen van probleemcategorieën en probleemorzaken, waar voordien in de hulpverlening aan werd voorbijgegaan, als aan de introductie van talrijke innovaties op het gebied van de hulpverleningswijze.

In de volgende paragrafen behandelen we eerst de hulpverleningsprincipes van deze innovatieve werkvorm die tijdens de ontstaansperiode belangrijk waren (Faché, 1987b, 1990, 2012). Daarna onderzoeken we in hoeverre die principes actueel nog relevant zijn.

## 2.1 Innovatieve hulpverleningsprincipes

### 2.1.1 Om het even wie met om het even welke vraag kan hulp krijgen

De doelgroep formulering van een traditioneel hulpverleningscentrum was, dat 'mensen met vragen en problemen op het gebied van ...' en dan volgde een beperkende opsomming van gebieden (bv. seksualiteit, studiekeuze, drugproblemen enz.). Hier werd één bepaalde probleemcategorie gebruikt bij de doelgroepomschrijving. In alternatieve hulpverleningscentra kon in principe om het even wie met om het even welke vraag of probleem terecht. Informatie en advies werden gegeven bij persoonlijke problemen, juridische kwesties, seksualiteit, conflicten met ouders, drugsgebruik en dergelijke. Doordat om het even wie tot de doelgroep van de hulpverlening behoorde, kwamen er in de cliëntgroep van de alternatieve hulpverleningscentra jongeren voor, die nergens in de gevestigde hulpverleningsinstellingen terecht konden.

Teneinde om het even wie te kunnen bereiken werd de drempel zo laag mogelijk gehouden. In een jongereninformatie- en -adviescentrum kan je daarom altijd terecht

---

de vraag, maar het aanwezige aanbod blijft min of meer het uitgangspunt bij de hulpverlening.

met een vraag naar informatie. Het is niet toevallig dat het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum, namelijk Info-Jeugd Gent, aanvankelijk de naam 'Informatiecentrum voor Jeugdigen' droeg, niettegenstaande in zijn doelstellingen vermeld stond: 'om het even welke jeugdige informatie geven en hulp verlenen bij om het even welk probleem' en de medewerkersgroep bestond uit maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen, psychiaters, artsen, juristen.

### 2.1.2 De hulpvrager als uitgangspunt van de hulpverlening

De jeugdinformatie- en -adviesverlening gaan uit van de behoeften, interesses en vragen van jongeren zelf, is cliëntgeoriënteerd door aan te sluiten bij hun persoonlijke ervaringen en leefwereld, stelt eigen initiatief, inzet, mondigheid en verantwoordelijkheid van jongeren voorop, baseert zich op de zelfwerkzaamheid en zelfstandigheid van de jongeren en beoogt deze tegelijk te bevorderen.

Dit laatste houdt in de alternatieve hulpverlening in dat de jongere de eigenlijke opdrachtgever is voor de hulpverlener; ook wanneer het gaat om een minderjarige cliënt en dus de hulpverlener met de ouderlijke macht te maken krijgt. Jongereninformatie- en -adviescentra werken niet voor ouders, voogden of andere personen, die zich verantwoordelijk voelen voor een bepaalde cliënt. Er worden ook geen contacten opgenomen met derden zonder toestemming van de cliënt. Alternatieve hulpverleners zien de minderjarige cliënten als hun eigenlijke opdrachtgevers, omdat zij de jongeren als volwaardige, mondig personen in relatie tot hun eigen levenssituatie beschouwen.

In de alternatieve hulpverlening betekent dit daarenboven dat de hulpvraag de hulpverlening bepaalt. Dit sluit in dat de betekenis die de hulpvrager zelf verleent aan zijn probleem, het uitgangspunt van hulpverlening is en dat de hulpverlener uitgaande van de vraag van de hulpvrager samen met hem op een creatieve en inventieve wijze zoekt naar een oplossing van zijn probleem. Hierdoor onderscheidt de alternatieve hulpverlening zich van hulpverleningsinstellingen waar de hulpvraag in het hulpaanbod ingepast wordt. Bijvoorbeeld in een centrum voor levens- en gezinsproblemen hadden alle hulpverleners een opleiding met betrekking tot het oplossen van relatieproblemen. Als zij geconfronteerd werden met gehuwde paren met kinderen, die wensen te scheiden, concentreerden zij hun hulpverlening op de relatieproblemen tussen de partners en 'vergeten' hierbij dat er kinderen in dit gezin aanwezig waren. De problematiek van kinderen van scheidende ouders bleef geheel buiten hun gezichtsveld.

Dat de hulpvrager uitgangspunt is, betekent ook dat de hulpverlener en hulpvrager samen de problemen doorpraten. De hulpverlener zoekt samen met de cliënt naar

verruiming van zijn handelingsmogelijkheden en keuzecriteria en gaat samen met de hulpvrager op pad om een oplossing te vinden. Soms is begeleiding en ondersteuning bij keuze- en beslissingsprocessen noodzakelijk. Hierbij is belangrijk dat de hulpvrager zelf tot een bepaalde keuze komt en daarvoor de eerste stappen zet. Er wordt nooit iets buiten de hulpvrager om geregeld, de hulpverlener doet nooit dingen die de hulpvrager zelf ook aankan. En daar waar hem dat niet lukt, wordt samen bekeken hoe dat komt. Zelfwerkzaamheid staat centraal tijdens het hulpverleningsproces. De hulpverlener tracht uitgaande van het principe van de zelfbeschikking, de zelfverantwoordelijkheid van de jongere te ondersteunen.

Voor de omgang tussen de hulpvrager en hulpverlener geldt als uitgangspunt dat deze gelijkwaardig is en niet bevoogdend. Dit principe houdt eveneens in, dat elke persoon die hulp vraagt primair wordt benaderd vanuit zijn eigen waarde als mens, hoe hij ook staat tegenover de samenleving en de daarin geldende normen. Hierdoor komen binnen de cliëntgroep van de alternatieve hulpverleningscentra ook jongeren voor, die nergens in de gevestigde hulpverleningsinstellingen terecht kunnen, omdat zij tot een subculturele groep behoren (Glasscote et al., 1975; Henderson, 2007; Faché, 2012).

### 2.1.3 Onmiddellijke hulpverlening op het moment dat de jongere erom vraagt

Directe hulp is een basisbeginsel dat op de crisisinterventietheorie van Lindemann en Caplan is gebaseerd<sup>85</sup>. Potentiële cliënten kunnen gewoon binnenkomen en worden geholpen. Men hoeft geen afspraak te maken. Veel gevestigde hulpverleningsdiensten verlenen alleen hulp op een afspraakbasis met wachtlijsten. Vanuit een psychologisch oogpunt betekent dit dat iemand die in nood verkeert geen hulp krijgt op het moment dat de crisis op haar hoogtepunt wordt beleefd. Toch is hulp het meest effectief op het moment dat die dringend is gewenst. Dit is het meest vruchtbare moment voor een hulpverleningsgesprek. Opdat hulpverlening ook onmiddellijk beschikbaar zou zijn wanneer hulp gevraagd wordt, is het noodzakelijk dat de openingstijden van de hulpverleningscentra aangepast zijn aan de tijdstippen waarop studerende en werkende jongeren er gemakkelijk heen kunnen. In de meeste centra is dit elke weekdagavond en de woensdag- en zaterdagmiddag.

In de alternatieve hulpverlening houdt onmiddellijke hulpverlening in dat wie zich met een probleem aanmeldt, diezelfde dag ervaart dat er aandacht aan hem

---

85 De crisisinterventietheorie van Lindemann (1964) en Caplan (1964) kreeg in Nederland en België vooral bekendheid dankzij de artikels opgenomen in het Maandblad van de Geestelijke Volksgezondheid (zie onder andere 1969, nr. 10).

wordt besteed. Wel moet je eventueel op je beurt wachten te midden van lotgenoten in een opvangruimte, als het aantal gelijktijdige hulpvragers de beschikbare mankracht overtreft. In principe wordt gewerkt met kortlopende, niet-procesmatige contacten en is soms verwijzing noodzakelijk (zie uitvoerig hierover hoofdstuk 10).

Om dezelfde reden beperken de alternatieve hulpverleningscentra het aantal cliënten niet dat per dag en per medewerker kan worden geholpen, zoals in de klassieke instellingen. Hierdoor vermijden zij het afspraken maken, maar kan de hulpverlening op overbezette dagen uitlopen tot laat in de nacht en is er op andere dagen 'ondergebruik' van het hulpverleningsteam.

Onmiddellijke hulp heeft ook betrekking op het ingaan op de oorspronkelijke vraagstelling. Dit houdt dikwijls in: een breed scala van praktische hulpverlening (zoals het regelen van een overnachting aan een thuiswegloper).

De wachtruimte heeft een informeel karakter. Men loopt er binnen en buiten, men kan met andere wachtenden praten, kijken hoe alles er verloopt, documentatie inkijken en eventueel meenemen, koffie of een frisdrankje gebruiken. De muziek op de achtergrond maakt dat de ruimte niet 'leeg' is en niet iedereen kan horen wat je aan een hulpverlener vertelt.

#### **2.1.4 Anonieme en vertrouwelijke hulpverlening**

Jongeren wensen dikwijls hulp zonder medeweten van hun ouders, politie, leerkrachten enz.. 'Mijn naam is hét middel bij uitstek om mij te kunnen 'terugvinden.' Juist dit terugvinden in allerlei dossiers en alfabetische lijsten is vaak een schrikbeeld van jongeren, dat er vaak toe leidt, dat zij afzien van hulp vragen om identificatie te kunnen ontgaan, vooral in bedreigende situaties waar bijvoorbeeld de politie mee gemoeid is. Verlaging van de hulpverleningsdrempel sluit daarom anonieme en vertrouwelijke hulpverlening in. Soms moet bij verwijzing naar een andere instelling wel de naam van en informatie over de cliënt worden doorgegeven, maar dat wordt dan vooraf besproken met de jongere.

#### **2.1.5 Gratis hulpverlening**

Jongeren zijn niet altijd in de mogelijkheid persoonlijk hulpverlening te betalen. Hulp is nochtans een sociaal recht. Jongeren, die afhankelijk zijn van financieel controlerende ouders, zouden geen hulp kunnen krijgen zonder hen daarin te betrekken. Om dit te voorkomen is gratis hulpverlening (waaronder ook medische hulp) noodzakelijk.

### 2.1.6 Onafhankelijke hulpverlening

In Vlaanderen en Nederland was in de jaren zestig het maatschappelijk werk sterk verzuimd. Dit is niet meer het geval bij de jongereninformatie- en -adviescentra.

### 2.1.7 Niet-bevoogdend

Het uitgangspunt bij de hulpverlening is dat elke jongeren regisseur is van zijn eigen leven. Er wordt nadruk gelegd op de eigen verantwoordelijkheid van de jongere. Dit impliceert dat je als hulpverlener tijdens het hulpverleningsgesprek moet trachten inzicht te krijgen in wat de jongere weet en zelf kan, wat hij niet kan en waar praktische hulp noodzakelijk is. De hulpverlener tracht zo min mogelijk zaken voor de cliënt te doen, zoals we hierboven reeds vermeldde (§ 2.1.2). Waar de cliënt er niet in slaagt zelfstandig zijn probleem aan te pakken wordt samen met de jongere gezocht naar een oplossing.

Die veranderende visie op de onderlinge positie van hulpverlener en cliënt heeft in de jaren zestig en zeventig te maken met twee fundamentele veranderingen in de samenleving: individualisering en een verschuiving van een bevelhuishouding naar een onderhandelingshuishouding. In de huidige samenleving heeft onderhandeling de dominante positie van 'bevel' overgenomen. Gezinsleden gaan steeds meer op voet van gelijkheid met elkaar om. Strakke regels en gehoorzaamheid zijn ingeruild voor gezamenlijke afspraken die tot stand komen op basis van samenspraak, uitwisseling van standpunten en overleg (Dieleman, 2000). Die verschuiving veronderstelt een redelijke gelijkheid tussen betrokkenen en vooral een gevoel van gelijkheid (Tilanus, 1994).

Individualisering wordt als maatschappelijk proces zichtbaar in de verzelfstandiging van mensen ten opzichte van elkaar. Dat betekent ook dat mensen op steeds meer terreinen van het leven keuzes kunnen maken die relatief los staan van die van anderen (Schnabel, 1999).

Die veranderende visie op de onderlinge positie van hulpverlener en cliënt heeft ook te maken met de veranderende pedagogische verhoudingen en jongeren zeggenschap kregen over hun eigen leven en het feit dat persoonlijke verantwoordelijkheid en zelfontplooiing als ideaal worden gesteld (Metz & Sonneveld, 2013).

## 2.2 In hoeverre zijn die innovatieve hulpverleningsprincipes uit de beginperiode van de alternatieve jongerenhulpverlening actueel nog relevant?

Volgens verschillende Nederlandse en Vlaamse auteurs (onder andere De Lange & Rutjes, 1994, p.168; Beelen, Van Hecke & Serrien, 2012) zijn de oorspronkelijke principes actueel nog relevant gebleven, zoals blijkt uit volgende actuele formuleringen in deze publicaties:

- om het even welke jongere met om het even welke hulpvraag, krijgt
- betrouwbare, relevante, objectieve en bruikbare informatie of advies,
- op het voor hem relevante moment,
- op een gemakkelijk bereikbare en toegankelijke plaats,
- op een begrijpelijke en persoonlijk aangepaste manier,
- met respect voor de wens tot zelfstandigheid, keuzevrijheid en vertrouwelijkheid,
- gratis hulp,
- vraaggestuurd.

De oorspronkelijke principes zijn ook in actuele kwaliteitsnormen in verschillende landen opgenomen. In 1991 ontwikkelde Frankrijk een ‘charte de l’information jeunesse’ (Marquié, 2012). Deze charter was een inspiratiebron voor het actuele ‘Europees Charter Jongeren Informatie’ van het Europees Agentschap voor Jongeren Informatie en Advies (ERYICA) (zie de bijlage bij hoofdstuk 12). Dit charter is in talrijke Europese landen de basis van jongereninformatie en -advieswerk. De Nederlandse kwaliteitscriteria voor JIP’s bijvoorbeeld, zijn gebaseerd op dit Europees Charter (Stichting Quia, 2003).

Tussen 2008 en 2010 ontwikkelde Youth Access, de koepelorganisatie van Youth Information, Advice, Counselling and Support Services (YIACS) in Groot-Brittannië, kwaliteitsnormen voor YIACS en een tien stappen-strategie om die normen te implementeren (Youth Access, 2011). De kwaliteitsnormen zijn de volgende:

- providing an advice service that is free, independent, impartial and confidential;
- building good quality relationships between adviser and young person based on trust and respect;
- advisers using the law to ensure accurate, effective, timely and appropriate advice;
- providing flexible access routes, offering both fixed and drop in appointments at times that suit young people’s needs;
- delivering holistic wrap-around support through a range of interventions that meet young people’s needs;
- young person-centred and welcoming the involvement of young people where appropriate.

Ook een recent Engels onderzoek van Lee & Kenrick. (2010, p. 1 en 4) bevestigt dat het oorspronkelijke alternatieve concept van een laagdrempelige eerstelijnsvoorziening nog relevant is.' Youth information, advice, counselling and support services (YIACS) vary according to local need, but share the following features:

- early intervention via a single access point[...] a holistic 'under one roof' one stop shop model of service for young people;
- young person-centred;
- open to a wide age range, e.g. 13 to 25;
- holistic approach, meeting multiple and complex needs;
- multi-disciplinary teams, providing wrap-around support;
- flexible access routes, including through open door 'drop-in' sessions;
- free, independent and confidential';
- informal, non-stigmatising settings that facilitate access;
- strong relationships of trust with non-judgemental staff.

*YIACS have these service characteristics at their core. Their flexible, young person-centred approach equips YIACS to respond to the sometimes chaotic nature of young people's lives that can lead to missed appointments and inconsistent support from many mainstream and statutory services.'*

Volgens Street (2014) zijn jongeren in Groot-Brittannië in overgrote meerderheid zeer positief over de wijze waarop zij hulp kregen in de Youth Information, Advice, Counselling and Support Services (YIACS). De volgende aspecten vonden deze geïnterviewde jongeren belangrijk. Deze aspecten vinden we terug in het oorspronkelijk concept van de alternatieve hulpverlening:

- young people feeling listened to, welcomed, accepted and not judged;
- counselling providing a 'safe space' (and privacy and confidentiality);
- counselling offering a time and place for young people to raise any issues of concern to them;
- counsellors seeming truly interested in the young person and thereby making it easy to talk;
- the pace of support offered, including being able to return on a number of occasions for follow-up support if required;
- opportunities to explore thoughts and feelings, to try out ideas for how to deal with difficulties in a calm and relaxed atmosphere.

Naast innovaties op het gebied van de individuele hulpverlening ontwikkelden bepaalde centra activiteiten om problemen bij jongeren te voorkomen, zoals preventieve voorlichting (zie uitvoerig hoofdstuk 14) en sociale actie en probleemsignalering, die we hieronder bespreken.

### 3. Jongerenhulpverlening en de maatschappelijke oorzaken van problemen

Hierboven behandelden we de innovatieve hulpverleningsprincipes van de jongereninformatie- en -adviescentra. Innovatief was ook dat in plaats van de oorzaken van de cliëntproblemen steeds te zoeken in de cliënt, ook maatschappelijke structuren als oorzaken van problemen te duiden en maatschappelijke veranderingen als noodzakelijke voorwaarden voor een effectieve hulpverlening te zien.

Reeds in 1969 werden deze voorwaarden in een rapport over het concept voor het eerste JAC in Amsterdam geformuleerd: 'Het JAC zal ... ook tekorten in de maatschappij dienen te signaleren, waardoor problemen juist ontstaan of niet op adequate wijze kunnen worden aangepakt' (geciteerd in Gerritsen, 1994, p. 12).

Over de verhouding tussen de individuele hulpverlening en structurele maatschappijhervormingen zijn in de jaren zeventig felle discussies gevoerd (Faché, 1973a; Moerkerk, 1974; De Kler & Van de Zande, 1978; De Turck, 1978; Spanjaard & Mooij, 1989). De kritiek van de alternatieve op de traditionele hulpverlening betekende een verschuiving van de aandacht voor het individu naar de samenleving. In de alternatieve hulpverlening werd tijdens de beginperiode expliciet de aandacht gevestigd op de maatschappelijke en situationele oorzaken van problemen van jongeren.

Volgens Snellen (1997) is in het maatschappelijk werk de situatie of de omgeving van de cliënt wel altijd al in het vizier geweest. Maar die maatschappelijke context stond niet ter discussie, noch was hij een voorwerp van kritische analyse. De alternatieve jongerenhulpverlening vraagt expliciet aandacht voor die maatschappelijke en situationele achtergronden als oorzaken van talrijke cliëntproblemen. De verschuiving van de aandacht in de richting van de samenleving betekende enerzijds dat de maatschappij niet langer louter omgevingswereld is, en anderzijds wordt de maatschappij kritisch bekeken (structureel-kritisch en ideologisch-kritisch).

Die maatschappijkritische instelling was een gemeenschappelijk kenmerk van de meeste alternatieve jongerenhulpverleningscentra. Maar er waren duidelijke verschillen in de operationalisering van dit uitgangspunt, welke leidden tot de volgende drie opvattingen binnen het jongereninformatie- en -advieswerk tijdens de beginperiode. Afhankelijk van de auteur worden alle drie of slechts bepaalde (de volgende eerste twee) opvattingen als politiserende hulpverlening benoemd. Politiserende hulpverlening is volgens De Turck (1978, p. 77) en De Kler en Van de Zande (1978) een stroming die zowel in de diagnose als in de behandeling van een problematiek expliciet verbanden legt tussen de problemen van cliënten en hun maatschappelijke en situationele achtergronden. Tekorten in het welzijn van mensen worden geduid als maatschappelijke tekorten en hulpverleners helpen cliënten hun individuele klachten



te vertalen in maatschappelijke klachten. Men streeft naar een integratie van hulpverlening, vorming en 'sociale actie'.

### **3.1 Drie opvattingen over de relatie tussen individuele hulpverlening en aanpak van structurele oorzaken van jeugdproblemen tijdens de beginperiode**

#### **3.1.1 De cliënt helpen en bewust maken van de maatschappelijke en situationele achtergronden van diens problemen en motiveren tot medewerking aan sociale actie**

Volgens een eerste extreme opvatting, waarvan Release-Amsterdam het model is geweest, moet de alternatieve hulpverlening zich door middel van sociale acties primair richten op fundamentele maatschappijhervorming. Om deze doelstellingen te realiseren moeten de hulpverleners hun cliënt bewust maken van de maatschappelijke en situationele achtergronden en de oorzaak van diens problemen, de hulpverleners moeten hun cliënten helpen hun individuele klachten te vertalen in maatschappelijke klachten en vervolgens hun cliënten motiveren om enerzijds te werken in groepen van lotgenoten aan een oplossing van hun problemen (weerbaarheid en zelfzekerheid verhogen) en anderzijds deel te nemen aan actiegroepen en belangenorganisaties teneinde de probleem-verwekkende oorzaken ongedaan te maken. Kort samengevat: hulpverlening moet leiden tot inzicht en inzicht moet leiden tot actie. Deze hulpverleners zien doorgaans hun cliënt veel meer als een persoon die rapporteert over een bepaalde mistoestand in de samenleving en als potentiële actievoerder, dan als een cliënt met persoonlijke problemen. Zij interesseren zich daarom vooral voor die cliëntengroepen, die problemen in de samenleving aan het licht brengen (Verspaandonk, 1973; Mulder-de Bruin, 1971; Bastiansen, 1974; Keil et al., 1982). Men ziet de hulpverlening als een noodzakelijke schakel om tot sociale veranderingen te komen (Release medewerkers Amsterdam, 1972).

Deze visie werd sterk verdedigd door Release en bepaalde JAC's in Nederland en kwam expliciet aan bod op het 'Kongres van werkers in de alternatieve hulpverlening' met de veelzeggende titel 'Verzet als hulp' te Elst (Nederland, 1973), geïnspireerd door de verzetstherapie van Milikowski. In de discussietekst voor dit congres werd als doelstelling van de alternatieve hulpverlening genoemd: *'verandering van maatschappijstructuren op makro-, meso- en mikroniveau middels het welzijnswerk; dit laatste zo breed mogelijk opgevat. Dat wil zeggen dat welzijnswerk hulpverleningsarbeid is die ten dienste staat aan de hierboven genoemde verandering, wat inhoudt dat er sprake is van hulpverlening of welzijnswerk als de oorzaken van de nood werkelijk aangepakt worden'*

Deze eenzijdige structureel gerichte aanpak werd heel snel als niet realistisch ervaren. Release, die oorspronkelijk de hulpvrager wenste te betrekken bij sociale acties, gaf in zijn 'Lijkrede aan het graf van Release-Amsterdam' in 1972 toe dat het politiseren van de hulpvrager in de praktijk dikwijls onrealistisch was om volgende redenen. *'Vaak ook bleek politisering onmogelijk, zoals bij de meeste psychische probleemgevallen. Politisering vereist een abstractievermogen van de hulpvrager: hij moet zijn probleem kunnen generaliseren. Alleen al door de emotionele aard van veel gevallen was dit uitgesloten. Inzicht in het eigen probleem was vaak het maximum dat bereikt werd. [...] In vele gevallen was je cliënt te kwetsbaar om via zo'n actie in de publiciteit geslingerd te worden.'* Daarenboven was men van mening dat Release ingekapseld was in het bestaande hulpverleningssysteem en dat men hierdoor slechts een aanvulling op de bestaande hulpverlening kon betekenen.

### 3.1.2 Sociale actie is een parallelle activiteit van de hulpverleners naast de individuele hulpverlening

Het JAC Amsterdam (1970) bijvoorbeeld, richtte zich in de jaren zeventig primair op de hulpverlening aan het individu en daarnaast gelijktijdig op 'mikro- of makro-structuur veranderingen [ ... ] dat daarmee 'het welzijn' van de mensen die we helpen gediend is' (p. 14). Aanvankelijk beperkten de acties zich tot het terrein van de welzijnszorg. Deze acties bestonden in het signaleren van bestaande tekorten (tijdens contacten met de Gemeentelijke Sociale Dienst, Gemeentelijk Bureau Huisvesting, Ministerie van CRM, Gemeentelijk Bureau Jeugdzaken) en activeren van deze en andere instellingen om bestaande tekorten op te heffen.

Maatschappelijke veranderingen verwerkelijken is een moeilijk en langdurig proces. Bij deze acties ook cliënten betrekken die al met persoonlijke problemen worstelen, is volgens de vertegenwoordigers van deze tweede visie onverantwoord. Immers cliënten die al met persoonlijke problemen worstelen als gevolg van structurele oorzaken gaan zich nog machtelozer voelen dan voordien bij mislukken van sociale acties.

Hulpverlening is volgens deze tweede opvatting op de langere duur evenwel slechts zinvol, indien eveneens acties ondernomen worden door de hulpverlener om de tekortkomingen in de samenleving te verminderen of op te heffen, bijvoorbeeld door het signaleren van die bestaande structurele tekorten in de samenleving. Geschiedt dit niet of onvoldoende, dan bestaat het gevaar dat de hulpverlening fungeert als voorwendsel voor het laten voortbestaan van deze tekortkomingen en dat zij dan doet aan symptoombestrijding, die achterliggende problemen verhult. In tegenstelling tot de eerste opvatting wordt sociale actie voortvloeiend uit de hulpverlening hier

gezien als een parallelle activiteit van de hulpverleners naast de individuele hulpverlening en worden de cliënten niet betrokken bij de sociale actie (De Turck & Martens, 1979; Bastiansen, 1974).

Het hulpverleningscentrum Amok in Antwerpen bijvoorbeeld werd in de jaren zeventig frequent geconfronteerd met meisjes die ongewenst zwanger waren. Parallel aan de individuele hulp aan deze meisjes startte Amok met acties voor vrije toegang tot voorbehoedsmiddelen. Toentertijd waren in Vlaanderen condooms niet vrij beschikbaar. Deze actie bestond erin dat op straat voor het gebouw van Amok een automaat geplaatst werd met condooms en ingesloten folder over de betrouwbaarheid en gebruikswijze van verschillende methoden ter voorkoming van ongewenste zwangerschap, evenals adressen van hulpverleningscentra op seksueel gebied. Tevens werden affiches en stickers verspreid met twee egeltjes erop en de tekst 'Hoe doen twee egeltjes het? ... heel voorzichtig met een voorbehoedmiddel' (Labens, 1980).

### **3.1.3 Individueel helpen en signaleren van maatschappelijke oorzaken van jongerenproblemen en sociale acties aan andere organisaties overlaten.**

Volgens deze visie moeten de hulpverleners in de eerste plaats aandacht besteden aan het zoeken met de cliënt naar een oplossing van zijn probleem. Het is echter eveneens de taak van de hulpverlener frequent voorkomende sociale mistoestanden, die hij dank zij de hulpverlening op het spoor komt, te signaleren. Met andere woorden een individuele hulpvraag is tevens een aanwijzing van een maatschappelijk probleem dat structureel moet worden aangepakt.

Opdat zowel individuele hulpverlening als sociale acties tot hun recht zouden komen, konden volgens deze visie beide activiteiten niet tegelijk in één persoon verenigd worden. Het is ook niet de taak van de alternatieve hulpverleningscentra zelf sociale acties op touw te zetten. Die acties moeten door andere organisaties gevoerd worden. Afhankelijk van de problemen werden deze in de jaren zeventig door Vlaamse alternatieve hulpverleningscentra gesignaleerd bij de Economische Algemene Inspectie, de sociale inspectie, de jeugdbeschermingscomités, syndicaten, verbruikersorganisatie, actiegroepen en vooral aan de pers.

Deze visie treffen we al aan tijdens de eerste congressen in verband met jongerenhulpverlening in de jaren zeventig. Deze visie werd onder meer verdedigd door bepaalde deelnemers op de 'The first European Conference on Youth Information and Counselling Centres' in München in 1972 (Faché, 1973a) en op het Belgisch-Nederlands congres 'Protest en Apathie' te Dworp in 1973.

### 3.2 In hoeverre is aandacht voor de structurele oorzaken van problemen van jongeren nu nog relevant?

In de hulpverlening aan jongeren moeten we er ons steeds van bewust zijn, dat jongeren dikwijls problemen van emotionele en psychosociale aard ondervinden, als gevolg van de psychische ontwikkelingsfase waarin zij zich bevinden en het feit dat zij in die periode van beginnende zelfstandigheid vaak zelf beslissingen wensen te nemen in situaties die van betekenis kunnen zijn voor hun gehele leven (Nelis & Van Sark, 2009; Vossler, 2004; Kohnstamm, 2009). In die probleemsituaties kan individuele informatie of advies zeer effectief zijn. Maar hulpverleners moeten er ook rekening mee houden dat de oorzaken van jongerenproblemen niet steeds bij het individu gesitueerd zijn, doch soms in de maatschappelijke positie van de jeugdige hulpvrager of in zijn werk-, school-, woon- of vrijetijdssituatie. Werkloosheid van een jongere kan bijvoorbeeld te maken hebben met zijn scholingsniveau, voortijdig school verlaten, werkervaring of instelling tegenover werk, maar kan ook een gevolg zijn van specifieke maatschappelijke omstandigheden, zoals de hoge jeugdwerkloosheidsgraad in de woonplaats.

Het was de alternatieve jongerenhulpverlening die in de jaren zestig en zeventig haar kritiek op de traditionele hulpverlening vooral richtte op haar werkwijze, waarbij de oorzaken van problemen te veel werden gezocht bij de cliënt zelf (individualisering van de problematiek bij diagnose (De Turk, 1978, p. 80) en hulpverlening te veel neerkwam op symptoombestrijding en cliënten aanpassen aan samenlevingseisen.

Vanaf het midden der jaren tachtig is er in de hulpverlening volgens Snellen (1997, p. 93) *'sprake van een 'beweging terug' [...]. Er is sprake van een aandachtverschuiving van de maatschappij terug naar het individu. Dat is niet helemaal correct gezegd, want het individu waar naar teruggegaan wordt is niet meer hetzelfde als dat uit de jaren vijftig/zestig'* Dit komt tot uitdrukking in de term 'emancipatie' en 'emanciperende hulpverlening'. Emancipatie verwijst hier naar vergroting van iemands individuele autonomie en zelfredzaamheid. *'Iemand probeert meer greep te krijgen op eigen bestaan en bestaansontwerp in die zin dat zij/hij vanuit een als negatief beoordeelde situatie op weg gaat naar een meerwaardige situatie'*. (Van Riet & Wouters, 1993 geciteerd in Snellen, 2007, p. 161). *'De genoemde 'greep krijgen' is te lokaliseren in enerzijds het denken van de cliënt (bewustwording, 'vrijmaking' van onderdrukkende/belemmerende denkpatronen, nieuw zelfbeeld, eigen keuzen enzovoort) met daarmee gepaard gaande gevoelens en anderzijds in het handelen/gedrag van de cliënt (uitbreiding van het arsenaal van concrete vaardigheden)'* (Snellen, 2007, p. 162).

Emancipatie is niet alleen doel of uitkomst van de hulpverlening, emanciperend zou volgens Snellen (2007), ook kenmerk van hulpverleningshandelen zelf moeten zijn. Vergroting van iemands zelfbeschikking betekent volgens deze auteur *'dat de*

*feitelijke situatie wel eens achter zou kunnen zijn gebleven bij de gewenste. Het zou wel eens zo kunnen zijn dat iemands denken en doen min of meer bepaald is door externe factoren. Het verhaal van de cliënt, de motieven die hij geeft, de keuzen die hij maakt, dat alles draagt de stempel van iets' [...] 'Emancipatorisch denken gaat uit van een maatschappijkritisch waardenkader. Dat 'stempel van iets' is dus in feite een 'stempel van de maatschappelijke werkelijkheid': het denken en doen van de cliënt draagt het stempel van de structurele en ideologische invloeden van de maatschappij. Emancipatorisch handelen betekent voor de hulpverlener daarom: een kritisch en waakzaam oog voor de (vaak verborgen) maatschappelijke invloeden die de zelfbeschikking van de cliënt (en ook van de hulpverlener) beperken' (p. 162).*

In de actuele jongerenhulpverlening wordt volgens Sandra Beelen en Itte Van Hecke (2012) de sociale context en systemen als oorzaken van jongerenproblemen nog steeds erkend. De hulpverlener 'is niet enkel gericht op het in gang steken van veranderingsprocessen bij de jongere zelf, maar wil ook de sociale en maatschappelijke contexten waarin de jongere zich bevindt beïnvloeden. De jongerenhulpverlener heeft duidelijk voor ogen dat het geen nut heeft de jongere te benaderen als geïsoleerd individu. Net zoals iedereen zijn jongeren gevormd en beïnvloed door hun omgeving. Jongeren maken deel uit van verschillende gemeenschappen (thuis, school, vrije tijd, buurt) en van de ruimere samenleving. De medewerker neemt dit voortdurend mee in het werken met jongeren'. Deze auteurs verduidelijken hun visie met het volgende voorbeeld.

'Het Centrum voor Algemeen Welzijn (CAW) waar Anneke werkt kent een grote toeloop van dak- en thuisloze jongeren. Voor de medewerkers is het enorm frustrerend om te zien hoe sommige jongeren van de regen in de drop geraken. Het lijkt soms echt dweilen met de kraan open. Anneke verwijst op regelmatige basis jongeren door voor crisisopvang. Op het teamoverleg is de situatie van jonge daklozen regelmatig onderwerp van discussie. Medewerkers signaleren een nijpend tekort aan opvang, voornamelijk opvang op middellange en langere termijn. Ze besluiten daar wat aan te doen. Ze signaleren dit aan de beleidsmedewerker van het CAW en starten in overleg met hem een sensibiliseringsactie naar lokale en bovenlokale overheden toe' (Beelen & Van Hecke, 2012, p. 29).

Beelen en Van Hecke vinden het belangrijk om probleem veroorzakende of in stand houdende factoren in de maatschappij, die men in de hulpverlening op het spoor komt, te signaleren bij verantwoordelijke instanties of overheden, om zo te komen tot structurele veranderingen. Volgens Vlaeminck et al. (2002) is de signaalfunctie van het welzijnswerk via onderzoek, rapportering, signalering, beleidsgericht en beleidsvoorbereidend werk een ethische plicht wanneer de hulpverlener geconfronteerd wordt met problemen die betekenisvolle structurele componenten bevatten en die door de hulpverlening mogelijk mee in stand gehouden worden.

Volgens Sluiter (2010) moet de hulpverlener bij problemen die zich bij meerdere cliënten voordoen, zich afvragen of die problemen verwijzen naar een specifieke maatschappelijke omstandigheid of misstand. Als dat het geval blijkt te zijn – en het is niet uitgesloten dat dit pas na meer uitgebreid onderzoek duidelijk wordt – dan is signalering op welke wijze maatschappelijke omstandigheden inwerken op individuen noodzakelijk. Bovendien vindt Sluiter dat de signaleringsfunctie *‘zich niet beperkt tot louter signaleren, ofschoon dat al heel belangrijk kan zijn, maar wil waar mogelijk ook bijdragen aan verandering van situaties die negatief inwerken op de realisatie van een menswaardig bestaan’*. Het beïnvloeden en veranderen van deze situaties maken niet per definitie onderdeel uit van de signaleringsfunctie van een sociaalagogische organisatie. Maar wij rekenen het wel tot de taak van de signaleringsfunctie om hiertoe een aanzet te geven. Als vervolg op een signalering kunnen bijvoorbeeld (mede) op initiatief van de sociaalagogische werker of sociaalagogische organisatie andere (belangen)organisaties en instituties benaderd worden om de beoogde verandering tot stand te brengen’ (p. 98).

De spanning tussen individuele en structurele aanpak is volgens Driessens en Geldof (2009) een existentiële vraag voor de sector van het sociaal werk. Wat is effectieve jongerenhulpverlening? *‘Als een individuele hulpvrager geholpen is, of als de samenleving zo is veranderd dat zulke hulpvragen niet langer voorkomen? Dweilt hulpverlening die zich beperkt tot individuele cliëntrelaties niet met de kraan open? En als sociaal werk vooral de samenleving wil veranderen, is de hulpzoekende met een individuele hulpvraag daar dan bij gebaat?’*

*‘Het spanningsveld tussen individu en structuur zal, volgens deze auteurs, altijd een debat in het sociaal werk blijven, soms expliciet, vaak ook impliciet. Het kan nooit een of/of-verhaal zijn: goed sociaal werk heeft een individueel veranderingsaspect, maar vereist ook een aanpak van structuren en processen in onze samenleving die onwelzijn produceren.’* Zij sluiten zich aan bij de oproep van Lena Dominelli voor een sociaal werk als *‘a force for change at individual and structural levels’*. Ze stelt dat *‘social workers have a moral and ethical responsibility to promote social change. Being critical reflexive practitioners who think and do in the context of social injustice and inequality requires social workers to act as change agents at both personal and structural levels. Their action is a commitment to securing social justice and equality to provide the basis for developing a new vision for social work and innovative methods for its realization. This alternative approach is something that clients and practitioners do together, forming alliances with others as necessary.’* (Dominelli, 2004 geciteerd in: Driessens & Geldof, 2009, p. 11).

#### 4. De medewerkers in de alternatieve hulpverlening

De alternatieve hulpverlening werd volgens Sprinkhuizen (2012) 'aanvankelijk vooral bevolkt door kritische welzijnswerkers, studenten van sociale academies en universiteiten (vooral uit de menswetenschappen). Zij hadden forse kritiek op de 'autoritaire' traditionele hulpverlening, die vooral gericht zou zijn op 'disciplineren' van jongeren en bovendien veel te bureaucratisch werkte. Er was ook scherpe kritiek op de 'betuttelende blik' op de nieuwe wegen die jongeren insloegen (experimenteren met drugs, seks en woongroepen). De verhoudingen werden in het begin nogal eens op scherp gezet omdat nogal wat jongeren uit de reguliere (jongeren)hulpverlening aansluiting zochten bij de alternatieve hulpverlening, waar ze veelal met open armen werden ontvangen. Daar kwam nog eens bij dat jongeren met problemen door het bestaan van JAC's niet meer vanzelfsprekend bij de klassieke jongerenhulpverlening terecht kwamen. Er was immers een alternatief.'

Actueel heeft men meer aandacht voor de specifieke persoonlijkheidskenmerken en houdingsaspecten van de hulpverlener en anderzijds voor de vaardigheden die ze inzetten. *'De persoon van de effectieve hulpverlener wordt, volgens Beelen, Van Hecke en Serrien (2012, p. 20), gevat in de volgende 10 kenmerken: flexibiliteit, eerlijkheid, ervaring, respect, betrouwbaarheid, interesse, alertheid, vriendelijkheid, warmte, openheid. Goede hulpverleners zijn niet veroordelend maar betrokken en duidelijk. Ze weten negatieve interactie (zoals beschuldigende of denigrerende opmerkingen) te vermijden. [...] Zowel hulpverleners als cliënten wijzen op het belang van een respectvolle, authentieke en vertrouwelijke houding van de hulpverlener. Verder is volgens deze auteurs een participatieve basishouding belangrijk. [...] Die basishouding van de hulpverlener houdt in: echtheid, betrokkenheid, gelijkwaardigheid, openheid, onvoorwaardelijkheid, positieve ingesteldheid, professionele nabijheid, betrouwbaarheid en respect. Zowel hulpverleners als cliënten wijzen op het belang van een respectvolle, authentieke en vertrouwelijke houding van de hulpverlener.'*

Mede onder invloed van de democratiseringsbeweging onderscheidde de alternatieve hulpverleningscentra zich in de beginperiode van de traditionele hulpverlening door hun horizontale beleidsstructuur. Beleidsvorming en besluitvorming, verantwoordelijkheid en controle, berustten in principe gelijkmatig bij alle medewerkers. Gezamenlijk werd het beleid bepaald. Wie aan de beleidsbeslissing in een hulpverleningscentrum kon deelnemen, verschilde sterk van centrum tot centrum. In de beginfase van vele centra waren dit de initiatiefnemers samen met alle enthousiaste en geëngageerde medestanders. Na verloop van tijd echter zien wij in een aantal grote centra, dat alleen de medewerkers die minstens één dagdeel per week meewerken en geregeld de teamvergaderingen en teamopleidingen meemaken collegiaal over het beleid van de organisatie beslissen.



Om alle medewerkers de mogelijkheid te bieden mee te beslissen over het organisatiebeleid, ontwikkelden Faché door een actie-onderzoek een beleidsvormingsinstrument en -methode, die de mogelijkheid biedt het organisatiebeleid te evalueren en eventueel te herzien met alle betrokkenen (Faché, 1980a, b.).

Kenmerkend voor de alternatieve hulpverlening in de beginperiode was verder dat de hulpverleners overwegend vrijwilligers waren, waaronder maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen psychiaters, artsen en juristen. In Info-Jeugd Gent bijvoorbeeld waren er zelfs 78 vrijwilligers. Aangezien het merendeel van de hulpverleners vrijwilligers waren, kunnen we stellen, dat vooral de Vlaamse alternatieve hulpverlening in de jaren zestig en zeventig, vrijwilligersorganisaties waren. (Samoy, 1978).

Jongereninformatiecentra en -punten en jongerenadviescentra zijn niet beperkend in hun doelgroepbepaling. In JIP's en JAC's kan om het even wie met om het even welke vraag of probleem terecht. Dit heeft tot gevolg dat wie verantwoordelijk is voor het onthaal van jongeren, geconfronteerd wordt met een brede waaier van vragen en problemen. Niemand is echter in staat effectief te helpen bij om het even welke vraag of probleem. Soms moeten daarom hulpvragers doorverwezen worden, maar dit gebeurt dan op een andere wijze dan gebruikelijk in de traditionele hulpverlening (zie uitvoerig hoofdstuk 10).

## 5. Balans van de sociale innovatie in de jongerenhulpverlening

Maken we de balans op van de beginperiode (de jaren zestig en zeventig) van de alternatieve jongerenhulpverlening, dan kunnen we stellen dat de alternatieve hulpverlening heel wat innovaties in de jongerenhulpverlening heeft geïntroduceerd.

De innovaties die destijds ontstonden vanuit een voorhoede binnen de alternatieve jongerenhulpverlening werden geleidelijk aan in de traditionele hulpverlening geïntroduceerd. Dit gebeurde vooral door personen die beroepshalve in de traditionele hulpverlening als maatschappelijk werker, psycholoog, pedagoog, psychiater, arts of jurist werkten en tegelijkertijd bij de alternatieve hulpverlening als vrijwilliger betrokken waren of die na medewerking in de alternatieve hulpverlening gingen werken in traditionele hulpverleningsorganisaties en opleidingsinstituten. Nogal wat sleutelfiguren in de jongerenhulpverlening (bestuurders, wetenschappers en ambtenaren) hebben hun eerste professionele stappen gezet in de alternatieve hulpverlening. Zij stimuleerden van binnenuit veranderingen in de traditionele eerstelijnsjeugdzorg. In Info-Jeugd Gent bijvoorbeeld werkten in de beginperiode als vrijwilligers kritische



maatschappelijk werkers, psychologen, pedagogen, psychiaters, artsen, juristen, die tevens beroepshalve in het traditionele hulpverleningscircuit (bijvoorbeeld PMS-centra) werkten. Het zijn zij die de kritische reflectie over de traditionele hulpverleningsaanpak zullen introduceren in het traditionele hulpverleningscircuit. J. P. Haustraete (1971), vrijwilliger bij Info-Jeugd Gent en tevens psycholoog bij een PMS-centrum, publiceerde bijvoorbeeld in het vakblad voor PMS-centra een artikel waarin hij analyseerde met welke vragen op studiegebied jongeren naar Info-Jeugd Gent kwamen in plaats van naar een PMS-centrum (ongeveer 20% van alle vragen bij Info-Jeugd Gent in 1970). Tevens analyseerde hij de redenen waarom deze jongeren naar Info-Jeugd kwamen. De alternatieve hulpverleners fungeerden hierdoor als katalysators voor veranderingen in de traditionele hulpverlening.

De alternatieve hulpverlening vervulde eveneens de functie van experimenteer-ruimte voor nieuwe hulpverleningsmethodes en voor nieuwe organisatievormen van hulpverlening. De alternatieve hulpverlening verkeerde permanent in een experimenterend zoekproces en een leersituatie. Doordat de alternatieve hulpverlening uitging van de hulpvraag en dat om het even wie er terecht kon, werden ook jongerenproblemen zichtbaar waaraan voordien geen aandacht werd besteed.

In de beginfase vervulde de alternatieve jongerenhulpverlening ook een 'vuilbakfunctie'. Jongeren die door de bestaande hulpverlening niet geholpen konden worden, kwamen soms terecht bij de alternatieve hulpverlening. Soms werden ook hulpvragers, waarmee de traditionele hulpverlening geen raad wist, doorverwezen naar de alternatieve hulpverlening. Hierdoor werd de alternatieve jongerenhulpverlening gestimuleerd nieuwe oplossingen te zoeken voor nieuwe problemen. Maar deze vuilbakfunctie veroorzaakte ook bij alternatieve hulpverleners soms moedeloosheid.

Niettegenstaande de alternatieve jongereninformatie- en -adviescentra als doelstelling hebben, om het even welke jongere met om het even welke vraag te helpen, blijken toch bepaalde categorieën van jongeren, zoals arbeidende jongeren, migranten, randgroepjongeren, onvoldoende de weg naar jongereninformatie- en -adviescentra te vinden. Bepaalde alternatieve hulpverleningscentra organiseren daarom contact met deze jongeren in hun leefmilieu, bijvoorbeeld door out-reaching work, straathoekwerk en vindplaatsgericht werken (Faché, 1974; Jac Amsterdam, 1976; Spanjaard & Mooij, 1989; Themmen & Gerritsen, 1994).

## 6. Factoren die innovatie bevorderden

Volgens Themmen en Gerritsen (1994, p. 121) in een artikelreeks over een kwart eeuw alternatieve hulpverlening in Nederland, is het *'de kracht van de alternatieve hulpverle-*

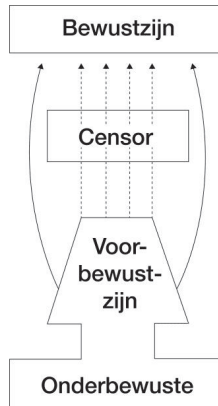
*ning om snel en doelmatig in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, zowel in beleidsmatig perspectief als binnen de doelgroepen van hun werkterrein. Vanaf het begin is dat het geval geweest en dat maakt de JAC's op dit moment nog steeds alternatief. [...] Het is o.a. de directe toegankelijkheid, het bereiken van een grote doelgroep ook niet problematische jongeren en het soepel en flexibel inspelen op nieuwe behoeften en trends in de praktijk van de jeugdhulpverlening hetgeen de JAC's een speciale positie geeft.* De laagdrempelige hulp is bij uitstek het terrein waar jongeren gemakkelijk kunnen binnen lopen en een luisterend oor weten te vinden voor diverse vragen en problemen. Daarenboven speelde hierbij de persoonlijke en creatieve betrokkenheid bij de vragen en problemen van jongeren en gedrevenheid van een diversiteit van (jonge) hulpverleners een essentiële rol in een permanent innovatieproces.

De innovaties op het gebied van jongerenhulpverlening in West- Europa en Noord-Amerika ontstonden hoofdzakelijk buiten het gevestigde welzijnswerk (Faché, 1982, 1987a; Deichsel, 1987). Ook blijkt uit de schaarse inventarisaties van andere sociale innovaties, dat innoverende initiatieven zich vooral buiten de gevestigde instituties voordeden (Bouman & Leene, 1986; De Koning, 1990). In de maatschappelijke dienstverlening in Nederland bijvoorbeeld, kwamen volgens het onderzoek van Bouman en Leene in de jaren tachtig slechts 24% van de innovaties binnen, tegenover 76% buiten de gevestigde sociale dienstverleningsvoorzieningen voor.

Bij de vaststelling dat succesvolle sociale innovaties frequenter voorkomen buiten gevestigde instituties, dringt zich de vraag naar een verklaring op. Waarom speelde de alternatieve hulpverlening snel en doelmatig in op nieuwe ontwikkelingen? Er zijn waarschijnlijk meerdere factoren die een rol spelen. Op basis van mijn persoonlijke ervaring als innovator in de alternatieve hulpverlening en talrijke contacten met collega's, meen ik dat de belangrijkste factor, de invloed van interne 'censors' in denkprocessen en externe 'censors' in organisaties zijn. Zij weerhouden medewerkers ervan binnen bestaande organisaties te innoveren (Faché, 1987 a). Innovaties stellen immers impliciet of expliciet de handelswijze van een organisatie in vraag. Analyseren we eerst de invloed van 'censors' in denkprocessen.

Bij het menselijk denken kan men een onderscheid maken tussen convergente en divergente denkprocessen. Convergente denkprocessen worden gedomineerd door zogenaamde censors. Censors zijn een zeef tussen bewustzijn en voorbewustzijn, door opvoeding, ervaring en omgevingsinvloeden gevormd. Bij kinderen is die censor nog niet zo sterk uitgebouwd als bij volwassenen. Hierdoor hebben ze een grotere mogelijkheid tot ongecensureerd denken. Hoe ouder men is en hoe meer ervaring men heeft op een bepaald gebied, hoe meer die censor ons denken beïnvloedt. Typische uitdrukkingen waaraan men convergente denkprocessen kan herkennen zijn onder meer: 'de praktijk heeft aangetoond dat dit niet kan', 'mijn 20-jarige ervaring leert

dat dit niet kan, 'dat hebben we vroeger al eens geprobeerd en het is toen ook mislukt'. In figuur 1 wordt dit convergente denken weergegeven door een onderbroken lijn.



**Figuur 1.** Convergente en divergente denkprocessen

Voor het genereren van innovatieve ideeën is convergent denken niet aangewezen. Het typische van innovatieve ideeën is immers de originele kijk, buiten het denkkader kijken, de kwalitatieve omslag ten opzichte van het bestaande. Zo'n denkpatroon wordt gekenmerkt door originaliteit. Hiervoor is een denkproces noodzakelijk waarin de censor 'uitgeschakeld' is en het denken niet door ervaringskennis en dergelijke wordt ingeperkt. Dit denkproces noemen we divergent. Dit overwegend divergente denkproces verloopt om de censor heen en is in figuur 1 door een ononderbroken traject weergegeven.

Om te innoveren hebben we zowel divergente als convergente denkprocessen nodig. Divergentie voor het genereren van innovatieve ideeën en convergentie om de divergent alternatieven te evalueren en te optimaliseren.

Volgens mijn ervaring in de alternatieve hulpverlening werd in gevestigde instituties divergent denken meestal afgeremd en in de alternatieve hulpverlening echter meestal gewaardeerd. Divergent denken was in de alternatieve hulpverlening daarboven mogelijk omdat de vrije handelingsruimte van de medewerkers zeer groot was<sup>86</sup>.

<sup>86</sup> Divergent denken en innovatie kan in een organisatie worden gestimuleerd. Hiervoor hebben we een methode ontwikkeld die wij in verschillende organisaties (Faché, 1980b, 1985, 1989a) hebben gebruikt om met alle betrokken medewerkers innovaties in het organisatiebeleid te stimuleren. Die methode hebben we de 'convisie methode' genoemd (zie Faché, 1980a, b).

Divergent denken en innovatie worden vooral afgeremd in grote organisaties. Volgens Gerritsen (1994, p.21) *‘zijn vooral grote organisaties gericht op het voortbestaan, op het organiseren en onderbouwen van de hulpverlening, op het beheren continueren, waarbij snelle veranderingen en nieuwe vragen tot lastige problemen leiden. Het is werkelijk belangrijk dat de vroegere JACs als kleine voorzieningen kunnen blijven functioneren, en vanuit die positie kunnen profiteren van de beter contacten, relaties en bereikbaarheid met anderen’*. Het is belangrijk dat de aandacht voor een laagdrempelige, uitnodigend, creatief en snel reagerende reservoir van behulpzame en betrokken mensen die jongeren willen helpen met problemen, blijft bestaan.

## Besluit

Innovaties in de jongereninformatie- en -adviesverlening ontstonden doordat er een organisatiecultuur heerste die bevorderlijk was voor divergent denken en die personen met een persoonlijke creatieve betrokkenheid een grote autonomie en discretionaire ruimte verleende, de ruimte om naar eigen inzichten te handelen en beslissingen te nemen en te experimenteren met alternatieve hulpverleningswijzen. Het behouden van die organisatiecultuur in de eerstelijns hulpverlening is belangrijk, omdat maatschappelijke ontwikkelingen ons permanent confronteren met nieuwe jongerenproblemen en -behoeften, waarvoor dikwijls nog geen adequate aanpak bestaat.

De actuele trend naar schaalvergroting en integratie in professionele voorzieningen zou wel eens negatief kunnen zijn voor een innovatieve organisatiecultuur, omdat grote organisaties de neiging hebben *‘zich te richten op het voortbestaan, op het organiseren en onderbouwen van de hulpverlening, op het beheren en continueren, waarbij snelle veranderingen en nieuwe vragen tot lastige problemen kunnen leiden’* (Gerritsen, 1994, p. 21). Het is belangrijk dat kleine voorzieningen kunnen blijven functioneren.

Een andere actuele trend met nadruk op doelmatigheid en rendement denken, is eveneens niet bevorderlijk om op nieuwe uitdagingen in te gaan. Volgens Snellen (2007, p. 129) kunnen de gevolgen hiervan (resultaatgericht werken, standaardisering) *‘leiden tot een verkleining van de vrije handelingsruimte van de maatschappelijk werker: hij wordt geacht/verplicht om in een voorgeschreven (doorgaans kort) tijdsbestek, via een eveneens voorgeschreven route (standaard, protocol) zo effectief mogelijk (instrumentele effectiviteit) resultaat te bereiken’*.

Hierdoor zal de jongerenhulpverlening binnen afzienbare tijd eventueel opnieuw worden geconfronteerd met kritische reflecties en acties van hulpverleners, die pleiten voor institutionele bijsturingen en die nieuwe alternatieve werkvormen zullen introduceren.

## Bronnen

- Bastiaansen, J. C. A. (1974). Een oriëntatie met betrekking tot adviescentra voor jongeren. *Jeugd en Samenleving*, 4(12), 903-914.
- Beelen, S. (2010). *Methodisch kader voor online hulpverlening in de CAW's. Wanneer afstand nabijheid creëert*. Antwerpen: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Beelen, S., Van Hecke, I., & Serrien, L. (2012). *Wat werkt in de jeugdhulp?* Antwerpen: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Bouman, A., & Leene, G. (1986). Vernieuwing in de maatschappelijke dienstverlening: een toepassing van het innovatieparadigma. *Tijdschrift voor Agologie*, 5, 3.
- Deichsel, W. (1987). *Die offene Tür, Jugendberatungsstellen in der Bundesrepublik Deutschland, in Holland und in den Vereinigten Staaten*. München: Profil.
- Driessens, K., & Geldof, D. (2009). *Individu en/of structuur? Of wat wil het sociaal werk aanpakken?* <http://www.canonsociaalwerk.be/essays/Driessens%20Geldof%20Individu%20en%20of%20structuur.pdf>.
- Faché, W. (1973a). Informatie- en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België, verslag van een studiereis. *Jeugd en Samenleving*, 3(3), 205-216.
- Faché, W. (1974). *Detached youth work*. Gent: Rijksuniversiteit Gent.
- Faché, W. (1987a). Sociale innovatie. *Tijdschrift voor agologie*, 16(4), 197-208.
- Faché, W. (1980a). Het agogisch beleid. In *10 jaar AMOK* (pp. 7-45). Antwerpen: AMOK.
- Faché, W. (1980b). Actieonderzoek in het hulpverleningscentrum AMOK (Antwerpen). In *Acta van het colloquium: Methodologie en praktijk van het actie-onderzoek* (pp. D132-D151). Brussel: Diensten van de Eerste Minister.
- Faché, W. (1981). *Documentatie over jongereninformatie en jongerenadvieswerk in Nederlandstalig België*. Gent: International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services.
- Faché, W. (1982). Het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederlandstalig België. *Jeugd en Samenleving*, 12(2), 67-85.
- Faché, W. (1984). Les centres d'aide alternatives comme sources d'innovation sociale. In V. Videgain (Ed.) *Jeunes et information Rapport de synthèse*. Séminaire national à Bruxelles (pp. 34-48). Bruxelles: C.N.I.J.
- Faché, W. (1985). *Potentiële en actuele functies van culturele centra*. Gent: Rijksuniversiteit Gent, Studiegroep voor Vrijetijdsagogie.
- Faché, W. (1987a). Sociale innovatie. *Tijdschrift voor agologie*, 16(4), 197-208.
- Faché, W. (1987b). *The aims, the methods and organization of youth information and counselling centres in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (1989a). *Innovation in youth information and counseling in Europe*. Gent: International Centre for the Advancement of Innovative Youth Information and Counseling Services.
- Faché, W. (2012). Innovaties tijdens de beginperiode van de jeugdinformatie- en -adviescentra. In *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, 65, 215-258.
- Gerritsen, S. (1994). Van begin tot eind. Vijfentwintig jaar alternatieve hulpverlening als beweging in de tijd. In S. Gerritsen & T. Schrama (Red.), *Hulp in nood*. Opbouw, groei en verantwoording in een kwart eeuw jeugdhulpverlening (pp 11-24). Amsterdam: SWP.
- Henderson, S. R. (2007). *Making the scene: Yorkville and Hip Toronto 1960-1970*. Thesis Doctor of Philosophy. Kingston, Ontario: Queen's University

- Glasscote, R. M., Raybin, J. B. Reifler, C. B., & Kane, A. W. (1975). *The Alternate Services: Their Role in Mental Health*. Washington: The Joint Information Service of the American Psychiatric Association and the National Association for Mental Health.
- Haustraete, J. P. (1971). Behoeftte aan studie-informatie bij jongeren. Een analyse van aan Info-Jeugd gestelde vragen. *Tijdschrift voor psycho-, medisch-, sociaal werk ten dienste van opvoeding onderwijs en beroepsoriëntering*, 61-70.
- Holleb, G. P. & Abrams, W. H. (1975). *Alternatives in community mental health*. Boston: Beacon Press.
- Honig, M. S. (1976). Anmerkungen zum gegenwärtigen Beratungsboom. *Neue Praxis*, 6(4), 342-349.
- Hülster, M. (1976). Innovationsorientierte Jugendberatung in den Niederlanden. In L. Bönisch (Ed.) *Jugendarbeit in der Diskussion* (pp.316-326). Munchen: Pieper.
- JAC Amsterdam (1970). *Jaarverslag*. Amsterdam: JAC.
- JAC Amsterdam (1975). *Bij leven en welzijn. Evaluatie over 5 jaar JAC in Amsterdam*. Amsterdam: JAC.
- Kler, H. de, & Zande, I. van der (1978). Hulpverlening tegen de achtergrond van het maatschappelijk proces. In H. de Kler & I. van der Zande (Red.), *Alternatieve Hulpverlening: Teksten en Kritiek* (pp. 10-38). Amsterdam: SUA.
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie deel III. De adolescentie*. Houten: Bohn Staf-leu van Loghum.
- Koning, A. de (1990). *Kijk op sociale innovaties*. 's Gravenhage: Programmeringscollege onderzoek maatschappelijke dienstverlening.
- Lange, D. de, & Rutjes, L. (1994). *Handboek Jongereninformatie*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Lange, D. de (2006). Van folder via internet naar jongereninformatiewerk nieuwe stijl. *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10 (2), 89-93.
- Labens, J. (Red.). (1980). *10 jaar Amok*. Antwerpen: Amok.
- Lee, S., & Kenrick, K. (2010). *A proven early intervention model: The evidence for the effectiveness of Youth Information Advice Counselling and Support Services*. London: Youth Access.
- Linden, F. J. van der, Rooijen, E. van, & Guit, H. (1993a). *Aanbod van jeugdinformatie nader bekeken. Een kwalitatief onderzoek naar het functioneren van intermediaire kaders*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden. Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Linden, F.J. van der, Guit, H., & Rooijen, E. van (1993b). *De vraag naar jeugdinformatie in feiten en cijfers*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Mac Gillavry, D. H. D. (1971). *Het JAC-Amsterdam in zijn voornaamste geledingen (Ervaringen van 1 ¼ jaar oude hulpverleningsinstantie)*. Amsterdam: Jongeren Adviescentrum.
- Moerkerk, H. (1974). Macht en onmacht van de alternatieve hulpverlening. Een kritische beschouwing over 5 jaar nieuwe vormen. *Maatschappelijk welzijn*, 26(5), 115-120.
- Mulder-de Bruin, M. (1971). Alternatieve hulpverlening. *Tijdschrift voor maatschappelijk welzijn*. In *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10(2), 89-93.
- Nelis, H. & Sark, Y. van (2009). *Puber brein binnenstebuiten*. Utrecht: Kosmos.
- Release tussen sociale dienst en maatschappijhervorming (1970, 17 oktober). *De Groene*.
- Release medewerkers (1972). *Lijkrede aan het graf van Release Amsterdam*. In W. Faché (Red.) (1978), *Documentatie over alternatieve hulpverlening*. Nederland. Gent: International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services.

- Samoy, E. (1978). *De jongereninformatie en -adviescentra. Onderzoek in het kader van het Nationaal Onderzoeksprogramma in de sociale wetenschappen*. Leuven: KU Leuven.
- Sielert, U., Gunkel, R. et al. (1984). *Vom Protest zur politisierende Selbsthilfe*. Frankfurt (Main): Extrabuch.
- Sluiter, S. (2010). *Signalering in het sociaalagogisch werk: Met het oog op de samenleving*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Schnabel, P. (1999). 'Individualisering in wisselend perspectief'. In P. Schnabel (Red.), *Individualisering en sociale integratie* (pp. 9-39). Nijmegen: Sun.
- Snellen, A. (1997). *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk*. Bussum: Dick Coutinho.
- Spanjaard, H., & Mooij, A. (1989). De vestiging van een alternatief. Geschiedenis van twintig jaar alternatieve hulpverlening. *Jeugd en samenleving*, 4, 234-250.
- Sprinkhuizen, A. (2012). *Jongeren Advies Centrum (JAC). Bloei en inkapseling van de Alternatieve Hulpverlening*. Canon jeugdzorg.
- Stichting Quia (2003). *Kwaliteitsdocument voor jongeren informatie punten*. Amsterdam: Stichting Quia.
- Themmen, N., & Gerritsen, S. (1994). Knelpunten. Twintig jaar Landelijk overleg alternatieve hulpverlening. In S. Gerritsen & T. Schrama (Red.), *Hulp in nood. Opbouw, groei en verantwoording in een kwart eeuw jeugdhulpverlening* (pp. 105-125). Amsterdam: SWP.
- Turck, B. de, & Maertens, N. (1979). *Bloemlezing: ontwikkelingen in de alternatieve hulpverlening*. Nijmegen: Instituut voor sociale pedagogiek en andragogie van de Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Turck, B. de (1978). *Politiserende hulpverlening*. Nijmegen: Link.
- Verspaandonk, T. (1973). Ontstaan en ontwikkeling van de releases. *Jeugd en Samenleving*, 3(12), 837-845.
- Vlaeminck, H., Malfliet, W., & Saelens, S. (2002). *Social casework in de 21e eeuw. Een praktisch handboek voor kwaliteitsvol hulpverleners van maatschappelijk werkers*. Mechelen: Kluwer.
- Vossler, A. (2004). Wandel hoch drei – Beratung für Jugendliche in einer verunsichernden Gesellschaft. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 53, 547-559.





# 9.

---

## Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet. Hoe de aard en de toegankelijkheid van laagdrempelige jongerenhulpverlening afstemmen op de doelgroep

*Itte Van Hecke en Sandra Beelen*

### 1. Inleiding

*‘De grootste frustratie van de jongeren is dat ze niet ondersteund worden op het moment dat ze het nodig hebben. Er is zeker een bepaalde leeftijd, waarbij men hen moet onder de arm nemen, hen moet begeleiden ... Dat kan door de ouders, door de leerkrachten, door de school ...’ (Buysschaert, Dominicy, & Wautelet, 2010).*

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk onderzocht hoe een laagdrempelig rechtstreeks toegankelijk hulpaanbod voor jongeren in de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) er idealiter zou moeten uitzien. Op basis van literatuuronderzoek en focusgroeps gesprekken werden de meest voorkomende welzijnsnoden bij de doelgroep twaalf- tot zeventienjarigen in beeld gebracht. Het hulpverleningsaanbod van de CAW's voor minderjarigen (onthaal, informatie, advies, vraagverheldering, psychosociale ondersteuning en korte begeleiding) werd in kaart gebracht en er werd gekeken naar mogelijkheden om de aard en de toegankelijkheid van dat aanbod beter af te stemmen op de doelgroep (Beelen & Vanhecke 2012a, b). Het eerste deel van dit artikel is gebaseerd op een aantal bevindingen uit die praktijkverkenning en is een pleidooi voor het versterken van de samenwerking tussen de school, de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) en de CAW's (Van Hecke & Beelen, 2011). In het tweede deel gaan we dieper in op de vraag wat laagdrempelige jeugdhulp effectief maakt. Hiervoor baseren we ons hoofdzakelijk op ons literatuuronderzoek. We pleiten we voor een krachtig en krachtgericht laagdrempelig aanbod voor jongeren.

## 2. Jongeren samengevat

Over jongeren spreken of schrijven is niet zonder risico. Ze zijn met veel, hebben onderling heel veel verschillen en zijn niet onder één hoedje te vangen. De kans op clichés, platitudes en ongenueanceerde uitspraken is groot. Jongeren tussen twaalf en achttien jaar hebben gelukkig ook veel gemeen. Ze maken zich stilaan los van hun ouders en gaan op zoek naar meer onafhankelijkheid en autonomie. Vrienden en vrije tijd komen op de voorgrond te staan en samen wordt er geëxperimenteerd met uiterlijk, seksualiteit, eigen stijl, ideeën en opinies, liefjes, drugs, enzovoort. Dit losmakingsproces kan gepaard gaan met rebellie tegen alles wat met ouders, volwassenen of autoriteit te maken heeft.

Voor veel jongeren is de pubertijd ook een stresserende periode waarin gevoelens sterk kunnen schommelen. Stemningswisselingen komen vaak voor en sommigen jongeren ervaren deze leeftijdsfase als een eerder donkere periode waarin twijfel en onzekerheid de bovenhand nemen. Deze leeftijdsfase wordt gekenmerkt door cruciale lichamelijke, sociale en psychologische veranderingen en daarover bestaan tal van visies en ontwikkelingspsychologische theorieën. Zonder hier al te diep op in te willen gaan schetsen we een aantal grote lijnen die interessant zijn om mee te nemen in de dialoog met jongeren tussen twaalf en achttien. We verwijzen hiervoor naar het werk van Martine Delfos (2009).

Tieners tussen de twaalf en veertien jaar bereiden zich voor om zelfstandig en los van de ouders te gaan functioneren. Ze zijn in staat de verschillen tussen henzelf en volwassenen te registreren en profileren zichzelf steeds meer als zelfstandig functionerend individu. Jongeren vormen zich nu een eerste beeld over hoe ze denken dat de buitenwereld naar hen kijkt. Hoewel jonge tieners reeds een aantal regels over gespreksvoering kennen ontstaat de verfijning om tot een echte wederzijdse dialoog te komen pas in deze periode (Delfos, 2009).

Van veertien tot zestien jaar is het losmaken van de ouders het meest zichtbaar. Jongeren laten via hun kleding en muziekkeuze zien dat ze 'anders' zijn. Via experimenteren tasten ze de grenzen van de eigen mogelijkheden af. Tegelijk is de druk om zich aan te passen aan de groepsnorm op deze leeftijd erg aanwezig. Het is een tijd van 'erbij horen' en toch 'anders zijn'. Het initiatief tot een gesprek komt op deze leeftijd zelden van de jongere zelf, tenzij het gaat over praktische zaken. Ouders ervaren dat ze in deze periode moeilijk contact kunnen krijgen met hun kind (Delfos, 2009).

In de periode tussen zestien en achttien krijgen jongeren stilaan een beter zicht op wie ze zijn, wat ze zelf willen en wat de omgeving van hen denkt. Pijnlijke gebeurtenissen uit het verleden vragen nu aandacht en de jongere gaat proberen ze op te lossen. Afhankelijk van hoe ouders en kinderen de vorige fasen zijn doorgekomen gaan jongeren in meerdere of mindere mate beroep doen op volwassenen om de eigen mening te toetsen en steun te vragen (Delfos, 2009).

### 3. Vijf levensdomeinen, tal van welzijnsnoden

Iets anders dat jongeren met elkaar gemeen hebben zijn de dingen die ze nodig hebben om zich goed te voelen. Voor de groep twaalf- tot achttienjarigen onderscheiden we een vijftal belangrijke levensdomeinen die met specifieke welzijnsnoden samenhangen.

Omwille van de lichamelijke en psychologische veranderingen in deze levensfase liggen jongeren hoofdzakelijk in de knoop met zichzelf. Als men aan jongeren vraagt wat ze verstaan onder ‘problemen met zichzelf’, dan gaat dat over: niet tevreden zijn met het uiterlijk, depressieve gevoelens en zelfmoordgedachten, pesterijen, gebrek aan zelfvertrouwen, negatief zelfbeeld, eetstoornissen en problemen rond seksuele geaardheid (Buysschaert et al., 2010; Vandenberk, 2006). Zorgen over hun gezondheid, over stress en slapeloosheid en over de dood nemen eveneens een belangrijke plaats in op het zorgenlijstje (Hauspie, 2010).

Ook het zoeken naar een evenwicht tussen afstand en nabijheid ten aanzien van ouders, gezin en familie kan aanleiding geven tot spanningen en problemen. Familie is evident en belangrijk voor jongeren. Of men nu twaalf, zestien of achttien is, problemen met ouders en gezinsproblemen komen zowel bij jongere als bij oudere tieners bovenaan in hun zorgenlijstje voor (Hauspie, 2010). Daarnaast melden jongeren ook problemen die te maken hebben met scheiding en de gevolgen hiervan zoals problemen binnen nieuw samengestelde gezinnen, geldproblemen, armoede ... (Buysschaert et al., 2010; Vandenberk, 2006).

Een derde domein dat voor het welbevinden van jongeren belangrijk is maar hen ook nogal wat zorgen baart is de wereld van de school. Studieresultaten, leerproblemen en pestgedrag bezorgen sommige jongeren een erg lastige schooltijd. Niet alle kinderen kennen een gelijke startpositie op school. Die ongelijke start zet zich vaak door in hun verdere schoolcarrière en kan zich uiten in een leerachterstand of in het niet behalen

van getuigschrift (Stas, Serrien & Van Menxel, 2008). Ze blijven verschillende keren zitten, schuiven door van ASO naar TSO naar BSO en worden opgegeven of verwijderd uit de school. De onderwijscarrière is voor hen een pad met vele hindernissen (Buysschaert et al., 2010).

Naast school is vrije tijd een belangrijk levensdomein voor jongeren. Vrije tijd betekent: 'uw eigen ding doen', maar liefst samen met anderen. Naast georganiseerde vrije tijd (sportclub, jeugdwerking ...) staat gewoon samenzijn en dingen doen met vrienden, broers en zussen en andere familieleden hoog op de ladder. Jongeren spenderen ook heel wat tijd op zichzelf: internetten en gamen behoren tot de favorieten. In de vrije tijd is experimenteren met alcohol, drugs, relaties, seksualiteit, eigen identiteit, enzovoort een constante. Dit experimenteren, wordt door jongeren niet noodzakelijk met problemen verbonden, het is vooral een bezigheid die zorgt voor spanning en opwindning. Problemen met alcohol en drugs bijvoorbeeld worden door de jongeren zelf lager ingeschat dan door de meeste hulpverleners (Vandenberk, 2006).

Tenslotte zijn hechte vriendschappen en het behoren tot vriendengroepen belangrijk voor jongeren om zich goed te voelen. Bij de groep horen en cool zijn (gsm, merk-kledij ...) geeft een goed gevoel en is belangrijk voor de eigenwaarde en het zelfvertrouwen. Voor sommige jongeren is het moeilijker om aansluiting te vinden en dat kan leiden tot gepest worden pesterijen, etikettering en uiteindelijk sociaal isolement (Vandenberk, 2006). Zich tegen de groepsdruk te verzetten is op die leeftijd niet evident. Dit kan tot problemen leiden als het bindmiddel van de groep aanleunt bij of uitgroeit tot schadelijke activiteiten of kleine delinquentie (Buysschaert et al., 2010).

De pubertijd is een fase waar elke adolescent door moet. De ene heeft er wat meer last van dan de andere, maar de meeste jongeren geraken de periode zonder veel klee-scheuren door. Bij vragen en problemen verwachten jongeren in eerste instantie steun en begrip van hun ouders, van hun vrienden, van leerkrachten, of van begeleiders. Tegelijkertijd geven jongeren aan dat net die personen evenzeer een negatieve rol kunnen spelen en voor nog meer problemen kunnen zorgen.

#### **4. Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet**

De meeste jongeren proberen – net zoals volwassenen – eerst hun problemen zelf op te lossen, zonder hulp. Als dit niet lukt, gaan ze hun intieme kring aanspreken: vrienden, broers en zussen, ouders of partner (Goussey, 2009; De Ridder & De Meire,

2007; Vandenberk, 2006). Indien deze intieme kring niet kan helpen of indien deze intieme kring ontbreekt komen jongeren terug bij zichzelf terecht. Vaak komt het erop neer dat er op dat ogenblik niet meer verder naar hulp wordt gezocht. Ofwel gaat het probleem na een tijdje vanzelf over ofwel blijft het aanslepen en wordt het ernstiger.

Als het probleem niet vanzelf overgaat, zetten sommige jongeren zelf de stap naar hulp buiten de intieme kring. In eerste instantie zoeken ze die hulp in de directe omgeving: op school, bij leerkrachten of in de vrije tijd, bij de jeugdwerker. Een andere mogelijkheid is de stap zetten naar hulpverlening zoals het CLB of het JAC<sup>87</sup> (het aanspreekpunt voor jongeren in de CAW) (De Ridder & De Meire, 2007; Vandenberk, 2006).

Veel jongeren, en vooral jonge tieners, zetten die eerste stap om hulp te vragen niet zelf, noch naar de intieme kring toe, noch daarbuiten. Het is dan ook aan de omgeving om op te merken dat er iets mis is en de jongere daarover aan te spreken. De school is een belangrijke omgeving waar problemen kunnen gedetecteerd worden. Dat veronderstelt een goede band tussen leerling en onderwijsinstelling en inspanningen vanuit de onderwijsinstelling om te investeren in zorg op school. Sleutelfiguren zoals de klasleraar, een vertrouwensleerkracht, de leerlingenbegeleider of de CLB-medewerker spelen daarin een cruciale rol.

De meningen bij jongeren rond hulp vragen bij leerkrachten zijn sterk verdeeld. Als jongeren een goede band ervaren met een leerkracht, dan kan dat een belangrijke vertrouwenspersoon worden vooral bij problemen rond school of leerproblemen (De Ridder & De Meire, 2007). Wanneer het gaat om gevoelige of vertrouwelijke onderwerpen, worden leerkrachten minder snel als aanspreekpunt gezien (Verschuren, 2011). Volgens jongeren hangt alles af van 'de leerkracht als persoon' en de grootte van de klas waarin ze zitten. Leerkrachten zelf merken een verschil naargelang studierichting. BSO- en TSO-leerlingen komen sneller met hun problemen dan ASO-leerlingen (Vandenberk, 2006).

Zelf professionele hulp zoeken is voor jongeren een grote stap in het onbekende. Het is iets heel anders dan iemand aanspreken op school of in de vrije tijd. Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet. Zelfs niet bij eerstelijnsorganisaties die naar jongeren toe erg laagdrempelig en toegankelijk proberen te zijn. Uit verschillende bevragingen

---

87 De naam Jongerenadviescentrum wordt niet meer voluit gebruikt, de werkingsprincipes zijn dezelfde als vroeger: jongeren van twaalf tot vijftientig kunnen hier terecht als zelfstandige hulpvrager, autonoom, anoniem, vrijwillig en vrijblijvend.

blijkt bijvoorbeeld dat de afstand tussen de leerlingen en het CLB of CAW vrij groot is. Vaak is een tussenpersoon nodig (zoals de leerlingenbegeleider, of een vriend of vriendin die de stap al eens heeft gezet) die de brug slaat (Goussey, 2009; De Ridder & De Meire, 2007; Vandenberk, 2006).

Jongeren vinden wel dat de eerste contacten met de hulpverlening het best gelegd kunnen worden op school of via een bezoek met de school aan de dienst in kwestie. De schoolcontext is volgens jongeren ideaal om de werking van een dienst te leren kennen. Jongeren staan open voor informatie als die op een leuke en boeiende manier gebracht wordt en liefst door de hulpverleners zelf. Jongeren leren zo de werking van de dienst beter kennen, maar ook de persoon die er werkt (Vandenberk, 2006).

## 5. Hulp zoeken is om problemen vragen

Bij vragen en problemen geven jongeren aan vooral nood te hebben aan een vertrouwenspersoon. Iemand die ze kennen en waar ze terecht kunnen. Die hen begrijpt en respecteert. En die vooral luistert. Aan de ene kant moet hij controleren of hij goed begrepen heeft wat de jongere nodig heeft, aan de andere kant moet hij ook oog en oor hebben voor wat eventueel achter het verhaal schuilt (Goussey, 2009, Vandenberk, 2006). 'Mensen durven immers niet altijd zeggen wat het echte probleem is' (Goussey, 2009).

Vertrouwen is voor jongeren de basisvoorwaarde om de stap te zetten naar de hulpverlening en om hulpverlening toe te laten. Iemand 'kennen' en de garantie hebben dat die persoon je verhaal of probleem voor zich houdt is essentieel voor het creëren van een vertrouwensband. Het belang dat jongeren hechten aan vertrouwen duidt ook op het belang van continuïteit in de relatie tussen hulpverlener en jongere: geduld hebben, blijven klaarstaan, hen niet laten vallen, contact blijven houden, in hen blijven geloven. Kortom: het moet 'klikken' en die persoon moet 'er zijn'.

Vertrouwen heeft ook te maken met vertrouwelijkheid en met anonimiteit: de mate waarin je herkend kan worden. Anonimiteit heeft verschillende gradaties gaande van 'je naam niet moeten zeggen' tot fysiek onherkenbaar zijn. De mate waarin jongeren anonimiteit belangrijk vinden heeft te maken met het probleem waarvoor ze hulp zoeken, de eigen persoonlijkheid en vermoedelijk ook met de leeftijd (De Ridder & De Meire, 2007). Voor delicate en taboe-gerelateerde problemen is bijvoorbeeld een aanbod via het internet (chat, e-mail, websites, fora, sociale netwerken ...) sterk drempelverlagend (Beelen & Van den Meerschaute, 2010).

Ook als bovenstaande criteria vervuld zijn blijft vaak de angst aanwezig dat door 'het te vertellen' er iets in de situatie zal veranderen (De Ridder & De Meire, 2007). Jongeren willen de controle over het eigen leven behouden. Zij willen meedenken en meebeslissen over wat er met hun vraag of probleem gebeurt. Het is belangrijk voor jongeren om te weten dat zij in grote mate zelf kunnen beslissen op welke manier ze hun probleem willen aanpakken. Eveneens moeten ze goed weten binnen welke grenzen dit kan. Niets is zo onbetrouwbaar als beloftes maken en die niet nakomen.

## 6. Als het zelf doen niet meer lukt

Kunnen de CAW iets betekenen voor jongeren wanneer ze met vragen of problemen zitten? Wij zijn daarvan overtuigd. In de eerste plaats door naar hen te luisteren en hen te informeren maar ook door concrete antwoorden te bieden op een concrete vragen helpen we jongeren om verbinding te leggen met zichzelf, met hun directe omgeving en met de ruimere maatschappij (Serrien, 2006). Dit vertaalt zich in de drie opdrachten van het CAW: onthaal, begeleiding en preventie. Uniek aan het CAW is het JAC – jongerenonthaal dat werkt vanuit de visie op jongeren als volwaardige actor in de hulpverlening. De principiële handelingsbekwaamheid van elke minderjarige vormt hierbij het uitgangspunt. De mogelijkheden van kinderen en jongeren om als autonome hulpvrager op te treden zijn leeftijdsgebonden, leeftijd is echter geen reden om kinderen en jongeren niet te erkennen als mede-vormgever van de hulpverlening (Stas, 2007).

De Centra Algemeen Welzijnswerk hebben een ruim aanbod voor jongeren (JAC), ouders en gezinnen en zijn gespecialiseerd in bemiddeling tussen jongeren en ouders. Daarnaast kunnen leerkrachten, jeugdwerkers, monitoren enzoverder bij het CAW terecht voor informatie- en vormingsinitiatieven, groepswerk, schoolvoorstellingen, maar ook voor consult en ondersteuning bij een specifieke vraag of casus.

Het JAC-jongerenonthaal is het aanspreekpunt voor jongeren van twaalf tot vijftientig in het CAW. Dit aanbod is echter niet het enige. In het CAW vinden we jongeren terug in verschillende rollen en posities zowel binnen het ruime ambulante als het residentiële aanbod:

- de jongere als autonome hulpvrager (initiatief bij de jongere) bijvoorbeeld in het JAC-jongerenonthaal, maar ook binnen het ambulante begeleidingsaanbod van het CAW;

- de jongere als deel van het gezin, waarbij het gezin de aanmelder is (initiatief bij ouders/gezin) bijvoorbeeld in de diensten gezins- en relationeel werk, maar ook in een vluchthuis of in een opvangcentrum;
- de jongere als geïdentificeerde cliënt (initiatief bij derden): bijvoorbeeld bij daderhulp.

Werken met jongeren in het CAW gebeurt op verschillende manieren. Ambulante hulp vertrekt vanuit het traditionele JAC-onthaalmodel. De JAC zijn gevestigd in buurten waar vanzelf veel jongeren passeren (scholenbuurt, in hetzelfde gebouw als de jeugddienst of een jeugdwerking) met ruime en aangepaste openingsuren. Jongeren kunnen er vrij in en uitwandelen. De ruimte is ingericht met zeteltjes, pc's, informatie en documentatie rond jongerenthema's, brochures en folders, enzovoort. Het aanbod is gratis, wachttijden zijn tot een minimum beperkt en wachtlijsten zijn onbestaand.

Het jongerenonthaal is ook uitgebreid online bereikbaar. Via chat- en e-mailhulp en op sociale netwerksites zoals Facebook leggen hulpverleners en jongeren contact. Dit contact kan zich volledig via het internet afspelen maar kan ook uitmonden in een afspraak op het centrum, op school of in de buurt. Ook ouders kunnen via chat en e-mail contact opnemen met het CAW.

Mobiel of outreachend werken is een derde manier waarop het CAW/JAC het aanbod zo dicht mogelijk bij de hulpvrager willen brengen. Aanwezig en aanspreekbaar zijn in de leefwereld van cliënten, gericht op participatie en samenwerking met hun sociaal netwerk, met vindplaatsen zoals scholen of jeugdwerk, met andere betrokken hulpverleners, en met lokale overheden. Dit vertaalt zich in outreach- en straathoekwerkprojecten maar ook in mobiele gezinsondersteuning en buurt of wijkgerichte werkingen.

Zorg op maat vertrekt vanuit de specifieke noden van jongeren, hun beleving, hun vaardigheden en de steunfactoren die aanwezig zijn in hun directe leefwereld.

## **7. De school als vindplaats**

Zorg op maat voor minderjarigen kan enkel gerealiseerd worden in afstemming met en door samenwerking in een netwerk met belangrijke partners zoals de school en het CLB. Zowel de school, het CLB als het CAW/JAC kunnen voor jongeren betekenisvolle gesprekspartners zijn wanneer 'het zelf doen' niet meer lukt.



De eerste zorg op school ligt in de handen van de leraren: de (klas)leraar, de zorgcoördinator, leerlingbegeleider, graadcoördinator, directeur ... Zij treden ook op als tussenpersonen die jongeren begeleiden bij de stap naar hulpverlening. Voor jongeren is zo'n tussenpersoon enorm drempelverlagend. Daarnaast werkt elke school in Vlaanderen samen met een CLB waar leerlingen, leerkrachten en ouders terecht kunnen met vragen en/of problemen. Zij hebben een specifieke expertise rond schoolgerelateerde vragen en problemen.

Ook voor de jongerenhulpverlener van het CAW/JAC is de school als vindplaats onmisbaar. Jongeren zijn er met zijn allen vrijwel dagelijks aanwezig, het is een belangrijke omgeving waar problemen kunnen gedetecteerd worden en jongeren geven aan dat informatie over hulpverlening best in schoolse context gegeven wordt. Als autonome partner is het CAW/JAC complementair aan de school en het CLB.

De school lijkt dus ook het uitgelezen terrein waar partners in de hulpverlening elkaar kunnen vinden. De verschillen tussen deze partners kunnen ingezet worden als meerwaarde in een aanbod op maat voor jongeren. Complementair werken dient een gemeenschappelijk doel dat past binnen de missie en visie van elke partner: jonge mensen ondersteunen en begeleiden, in de ontwikkeling van zichzelf, hun kennis, hun talenten en vaardigheden en in het zoeken naar verbinding met zichzelf, met hun omgeving en met de samenleving.

Een goede samenwerking tussen school, CLB en CAW/JAC is volgens ons onmisbaar om:

- adequaat in te kunnen spelen op gesignaleerde noden;
- de te snelle verwijzing naar bijzondere zorg te voorkomen;
- gelijkaardige acties constructief op elkaar af te stemmen;
- expertise uit te wisselen;
- de werking van elke partner te verbreden.

Net als bij goede hulpverlening is ook bij goede samenwerking elkaar kennen en kunnen vertrouwen fundamenteel. Weten wie de ander is, hoe hij tewerk gaat en wat hij te bieden heeft maakt dat vertrouwen en respect kunnen groeien. Goed samenwerken heeft te maken met vertrouwen kunnen schenken aan de samenwerkingspartner en zelf een betrouwbare partner te kunnen zijn.

## 8. Wat maakt laagdrempelige jongerenhulpverlening werkzaam?

In het kader van de zoektocht naar hoe een laagdrempelig rechtstreeks toegankelijk hulpaanbod voor jongeren in het algemeen welzijnswerk er idealiter zou moeten uitzien onderzochten we de factoren die maken dat het optreden van de laagdrempelige jeugdhulp al dan niet effectief is. Deze effectiviteitsvraag staat de jongste jaren zeer centraal, onder meer omdat er bij de overheid een tendens is om het welzijnsbeleid meer resultaatgericht aan te sturen. We gaan hier niet dieper in op de zin en de onzin van het effectiviteitsdebat en of het antwoord al dan niet in onderzoek of in de praktijk moet gevonden worden. Het onderzoek heeft wel geleid tot enkele belangrijke vaststellingen.

Wie kinderen en jongeren echt wil bereiken en betrekken in de hulpverlening zal zich in de eerste plaats moeten afvragen wat precies de uitdaging of nood is voor jongeren. Hoe beleven zij de situatie? Welke capaciteiten dicht de jongere zichzelf toe en waar voelt hij zich mee verbonden? Hoe iemand op een gegeven moment functioneert, hangt niet alleen af van zijn eigen kenmerken, mogelijkheden en beperkingen, maar ook van de kenmerken, eisen en verwachtingen van de omgeving waarin die persoon zich bevindt. Woonsituatie, school- of werksituatie, of de vrijetijdssituatie bepalen in grote mate het functioneren (Van Hove, 1999). De volgende drie groepen cliëntkenmerken zijn bepalend voor de uitkomst van het hulpverleningsproces (Bohart & Talmann, 2010):

- persoonlijke cliëntkenmerken: de hechtingsstijl, het niveau van functioneren van cliënten voor de start van de hulpverlening, de geestelijke gezondheid, de aanwezige sociale contacten, de intelligentie, de sociaaleconomische status;
- vaardigheden: contactvaardigheden, planningsvaardigheden, het vermogen om relaties aan te gaan enzovoort;
- motivatie, openheid en bereidheid om actief mee te gaan in de inspanningen en de uitdagingen die hulpverlening met zich meebrengt, de motivatie voor verandering.

Naast persoonlijke kenmerken, vaardigheden en motivatie spelen ook de hoop en de verwachtingen van cliënten tegenover de samenwerking en het resultaat van de hulpverlening een rol. Hoop op verandering en positieve verwachtingen van de hulpverlening zijn daarbij een grote troef. Bepaalde cliëntkenmerken liggen vast en zijn niet of moeilijk te veranderen. Intelligentie, leeftijd of geslacht zijn bijvoorbeeld niet beïnvloedbaar, maar bepalen wel welk soort hulp meer of minder aangewezen is. Andere kenmerken zijn meer beïnvloedbaar zoals vaardigheden en motivatie. Het gebrek aan

motivatie bij een jongere kan een andere reden zijn waarom een bepaald hulpaanbod niet aanslaat. Motivatie is echter geen persoonskenmerk zoals leeftijd of geslacht dat zijn. Motivatie is een te beïnvloeden staat, geen stabiele eigenschap. Een gebrekkige motivatie is iets waar hulpverlener en jongere samen mee aan de slag kunnen (Van Yperen & Van der Steege, 2010).

## 9. Gepast omgaan met jongeren

Hoe hulpverleners, organisaties, beleidsmakers en de samenleving omgaan met cliëntkenmerken en met de beperkingen die ze met zich meebrengen is even bepalend voor de effectiviteit van de hulp als de cliëntkenmerken zelf. Dit 'omgaan met' kan op verschillende manieren gebeuren. Een flexibele, zorgzame en begripvolle benadering leidt tot een meer toegankelijke en inclusieve hulpverlening, terwijl bureaucratie en betutteling aanleiding geven tot uitsluiting. Cliëntkenmerken kunnen uitsluitingscriteria worden, bv. leeftijd of het hebben van een dossier in de bijzondere zorg, een handicap of psychiatrische stoornis, anderstaligheid of vreemde origine.

Hoe kunnen hulpverleners op microniveau omgaan met cliëntfactoren zodat deze niet veranderen in uitsluitingscriteria? Steunfactoren in de leefomgeving van de jongere zijn zeer waardevol bij het verminderen van psychosociale problemen. De kwaliteit van het sociale netwerk van jongeren en hun opvoeders is een sterke voorspeller van de effectiviteit van hulpverlening (Hermanns, 2009). Versterking en mobilisering van het netwerk rond het gezin, school, buurt is dan ook een belangrijke werkzame factor. De mate waarin hulpverleners hierop gericht zijn verschilt sterk. Effectieve hulpverlening voor jongeren is erop gericht het sociale netwerk van jongeren te bevorderen. Hulpverleners moeten de reflex ontwikkelen om te kijken hoe ze daar met hun deskundigheid bij kunnen aansluiten (Kwekkeboom, 2010). Het is ook belangrijk om goed om te gaan met onverwachte gebeurtenissen of ontwikkelingen in het leven van jongeren. Deze hebben soms een plots en cruciaal effect op de verschillende levensdomeinen zoals wonen, gezinssituatie, relaties, school, vrijetijd ... Wanneer hulpverleners hier oog voor hebben en er alert op inspelen, kan dat een krachtige katalysator zijn voor positieve ontwikkeling. Een open vizier voorkomt een te enge probleemfocus. De mate waarin hulpverleners dit open vizier hanteren bepaalt de effectiviteit van hun werk.

Het gebrek aan motivatie bij een jongere wordt vaak naar voor geschoven als reden waarom een bepaald hulpaanbod niet aanslaat. Op zich kan dat natuurlijk zo zijn.

Iemand die niet gemotiveerd is om zijn situatie aan te vatten zal ook de inspanningen die dit vergt, niet kunnen leveren. Motivatie kan echter beïnvloed worden, het is geen stabiele eigenschap van een cliënt (Van Yperen & Van der Steege, 2010). Een gebrek-kige motivatie is iets waar hulpverlener en jongere samen mee aan de slag kunnen. 'Als de cliënt niet weet wat het probleem is, of niet wil, kan of durft te veranderen, betekent dit niet dat de hulpverlener achterover kan leunen. Het kan des te meer een reden zijn om zich actief met de cliënt te gaan bemoeien, hem uit te lokken, en te proberen hem stappen te laten zetten' (Van Yperen & Van der Steege, 2010). Maar wat maakt eigenlijk dat iemand zich wil inzetten voor iets? Motivatie heeft te maken met het bereiken van een evenwicht tussen 3 elementen: (1) de uitdaging, of de mate waarin de nood om iets aan te pakken of te veranderen aanwezig is; (2) de capaciteit, of de mate waarin iemand zich in staat acht om die uitdaging aan te gaan, of erin gelooft dat hij de nodige vaardigheden kan verwerven, en (3) verbondenheid, of de mate waarin iemand zich verbonden voelt met personen, ideeën en organisaties en zich gesteund weet (Stroobants & Wildemeersch, in Jans & De Backer, 2001). Aan motivatie kan gewerkt worden door samen met de jongere naar een evenwicht te zoeken tussen deze drie elementen. Jongeren bepalen daarbij in het ideale geval voor een groot deel zelf wat de uitdaging is en wat er moet gebeuren om een bepaalde situatie te veranderen. Hulpverleners richten zich daarbij op het versterken van de capaciteit en de verbondenheid. Motivatie is voorwaardenscheppend voor participatie. Wie dus werk wil maken van participatieve jongerenhulpverlening, kan niet om het belang van het werken aan motivatie heen.

## 10. Goede jongerenhulpverleners?

Natuurlijk, goede hulpverleners zijn warme en vriendelijke mensen. Ze weten hoe ze een goede relatie met cliënten moeten realiseren, ze kunnen goed communiceren, structureren, motiveren en activeren. Ze beschikken over een bepaalde persoonlijkheid en over specifieke vaardigheden en technieken. Niemand is het daarmee oneens. Goede hulpverleners zijn essentieel in goede hulpverlening. Maar wat betekent dat nu, een 'goede hulpverlener' zijn? Wat heeft die in huis en wat onderscheidt hem van zijn 'minder goede' collega's? En is een goede hulpverlener ook een meetbare en metende hulpverlener? Verschillende factoren hebben invloed: houding en vaardigheden, inhoudelijke deskundigheid, normatieve professionaliteit en kunnen samenwerken.

De persoon van de hulpverlener is één van de meest krachtige van alle werkzame factoren in de hulpverlening. Kenmerken van hulpverleners zijn sterkere voorspellers

van het resultaat van een hulptraject dan bijvoorbeeld cliëntkenmerken of methodieken (Wampold, 2005). Effectieve hulpverleners worden enerzijds gekenmerkt door specifieke houdingsaspecten en anderzijds door de vaardigheden die ze inzetten (Ackerman & Hilsenroth, 2003; Smekens, Driessens & Lauwers, 1997; Pijnenburg, 2010; Van Yperen, 2010). Goede hulpverleners zijn niet veroordelend, maar betrokken en duidelijk. Ze weten negatieve interactie (zoals beschuldigende of denigrerende opmerkingen) te vermijden. Zowel hulpverleners als cliënten wijzen op het belang van een respectvolle, authentieke en vertrouwelijke houding van de hulpverlener (Roose, 2006). De basishouding van de hulpverlener is er een van echtheid, betrokkenheid, gelijkwaardigheid, openheid, onvoorwaardelijkheid, positieve ingesteldheid, professionele nabijheid, betrouwbaarheid en respect (Beelen, Demaeyer, Dewaele, Grymonprez & Mathijssen, 2014).

Ook in de samenwerking tussen organisaties speelt de houding van de hulpverlener een cruciale rol (Roose, 2006). Zo nemen hulpverleners in de praktijk vaker hun verantwoordelijkheid op tegenover de cliënt, in plaats van samen met de cliënt. Jongeren en/of hun ouders worden bijvoorbeeld uitgenodigd om aanwezig te zijn op overleg, maar hulpverleners overleggen eerst vooraf met elkaar om dan een gezamenlijk standpunt in te nemen in plaats van samen met de jongere en/of de ouders na te denken over de situatie. Cliënten worden zo eerder geïnformeerd dan werkelijk betrokken (Redig, 2000; Vandenbroeck, 2004; Roose, 2006).

Vaardigheden geven aan waarin iemand bedreven is en zijn doorgaans aan te leren. De 'top 10' van vaardigheden van een effectieve hulpverlener is volgens cliënten (Pijnenburg, 2010; Van Yperen, 2010; Ackerman & Hilsenroth, 2003; Smekens et al., 1997;): exploratief te werk gaan, diepgaand zijn, reflecteren op de thema's, steunend zijn, successen uit het verleden zien en benadrukken, accurate interpretaties geven, faciliteren bij het uitdrukken van emoties, actief zijn, bevestigen, begrip tonen, aansluiten bij de ervaringen van de cliënt zelf.

'Evidence based' werken betekent werken met behulp van kennis over wat werkt in de praktijk. Wat verstaan we onder kennis? Expliciete vakkennis (de zogenaamde 'body of knowledge' van het vakgebied) van hulpverleners komt voort uit de opleiding en bijscholing, vormingen en studiedagen en uit vakliteratuur. Vaak wordt gedacht dat 'research based' kennis de enige valabele bron van kennis is. Maar ook andere bronnen kunnen waardevolle inzichten geven over wat werkt in de hulpverleningspraktijk. Of ook de 'practice based evidence'. Gecollecteerde praktijkervaring komt tot stand door uitwisseling tussen praktijkwerkers over wat bij hen het beste werkt bij bepaalde cliëntgroepen of problematieken. Private praktijkervaring (ook wel 'verbor-

gen kennis' genoemd) staat nergens te boek en is moeilijk te delen. Deze impliciete individuele kennis moet zo veel mogelijk geëxpliciteerd worden. Op die manier zijn inspirerende praktijken ook met wetenschappelijk bewijs te staven, te onderzoeken op werkzame elementen en verder te verspreiden. En dan is er ook de alledaagse kennis, beter bekend als het gezond boerenverstand.

Deskundigheid bestaat uit de integratie van vakkennis, ervaringskennis en alledaagse kennis en is een vereiste om een niet-autoritaire houding tegenover cliënten te kunnen aannemen (Arendt, 1994). Dit wil zeggen dat wanneer het belang van inhoudelijke deskundigheid genegeerd wordt (bijvoorbeeld: ik werk puur op het buikgevoel) dit net tot gevolg heeft dat men zich gaat beroepen op de persoonlijke autoriteit als legitimatie van het eigen handelen ('omdat ik hulpverlener ben en zelf moeder van een veertienjarige zoon, weet ik wat best is voor die jongen'). De hulpverlener moet niet alleen kennis hebben over wat werkt, maar moet met deze kennis ook iets kunnen doen. De effectieve hulpverlener kenmerkt zich door de mate waarin hij kennis op een evenwichtige manier kan integreren in zijn hulpverleningspraktijk (Freidson, 2001).

Er heerst vaak het idee dat hulpverlening problemen moet oplossen. Anderzijds is er de vaststelling dat het aanmelden van een probleem voor de jongere zelf niet noodzakelijk moet leiden tot een interventie (Verschelden, 2000). Luisteren en steun geven zijn evenzeer krachtige manieren om hulp te bieden. Toch hebben hulpverleners het vaak moeilijk met het idee dat ze soms niet meer (moeten of kunnen) doen dan luisteren, en dat ze het probleem niet kunnen of moeten oplossen. Hulpverleners die hier positief mee kunnen omgaan beschikken over wat men 'normatieve professionaliteit' of 'reflexief-relatieve deskundigheid' noemt (Kunneman, 1996; Van Unen, 2003; Roose, 2006). Het proces van zelfreflectie en het continu in vraag stellen van de eigen waarden en normen zorgen voor een permanent leren. Dat zorgt ervoor dat hulpverleners beseffen en aanvaarden dat ze in veel situaties onmachtig zijn om een fundamentele oplossing aan te bieden (Kunneman, 1996; Van Unen, 2003). Dit beseffen en aanvaarden zetten normatieve hulpverleners om in een engagement om samen met cliënten te kijken naar wat er in een bepaalde situatie aan de hand zou kunnen zijn en wat gedaan kan worden (Roose, 2006). Normatieve professionaliteit gaat ook over 'eigenzinnig handelen' (Roose, 2006): reflexief en creatief kunnen omgaan met de concrete context van de hulpverlening en met de mogelijke gevolgen van de eigen interventies (Roose, 2006). Grenzen kunnen stellen, maar ook grenzen in vraag kunnen stellen én in staat zijn om eenzijdig in te grijpen wanneer dit noodzakelijk is hoort daar ook bij (Van Yperen, 2010). Normatieve professionals reflecteren per definitie over de inhoudelijke vragen en dilemma's die de praktijk van het sociaal werk

met zich meebrengt (Kunneman, 1996). Het is de basis van waaruit problematieken worden benaderd.

Hulpverleners brengen het sociale perspectief van hun cliënten in kaart, en brengen dit over naar andere betrokken disciplines. Dat betekent bijvoorbeeld in het onderwijs dat je een leraar kunt uitleggen dat agressief gedrag ook een sociale oorzaak heeft. Een jongerenhulpverlener kan zo de blik op school verruimen als het gaat om sociale achtergronden, straatcultuur en familie (Van Ewijk, 2011). De rol die sociale professionals kunnen spelen is te vergelijken met 'kralen' en met 'schakels'. 'Je kunt de oplossing voor een probleem proberen aan te bieden in de vorm van een afgeronde methodiek. Dat zijn de kralen. Maar vaak heb je er ook schakels voor nodig. Dat zijn sociale professionals die goed kunnen samenwerken als problemen complex worden' (Van Ewijk, 2011). Effectieve hulpverleners zijn gericht op samenwerking met andere actoren, zowel professionele als steunfiguren in de omgeving. Sociale professionals kunnen de hulp rond cliënten op zo'n manier organiseren zonder dat een van de betrokken disciplines de casus helemaal naar zich toetrekt. Een jongere hoeft dan niet direct in de bijzondere jeugdzorg, de GGZ, bij justitie of bij het VAPH terecht te komen.

## 11. Het belang van de relatie

Er wordt vaak gewezen op het belang van de 'agogische relatie', de 'werkrelatie' of de 'alliantie' als werkzame factor in de hulpverlening (Van Yperen, 2010; De Backer, 2007). In de internationale literatuur heeft men het over 'relationship based social work'. De opdracht van die relatie is een 'samen onderzoekend handelen': de relatie is communicatief, onderzoekend en een lerend proces (De Backer, 2007). De kwaliteit van de relatie en het resultaat van de hulpverlening hangen samen met verschillen tussen hulpverleners (Menger, 2008). Hoe beter hulpverleners erin slagen om een positieve werkrelatie op te bouwen met hun cliënten, hoe meer garantie op een goed resultaat van het hulpverleningsproces.

We situeren achtereenvolgens de werkrelatie op verschillende assen, bespreken alliantie en participatieruimte als essentieel voor een positieve werkrelatie en schetsen hoe waarlijk vraaggestuurde hulpverlening kan ontstaan vanuit alliantie en participatie.

De werkrelatie situeert zich op drie assen: afstand tegenover nabijheid – bureaucratie tegenover nabijheid – betutteling tegenover emancipatie (Driessens, 2003; Smekens,

Driessens & Lauwers, 1997). (1) Een afstandelijke relatie wordt gekenmerkt door een autoritaire toon, moeilijk taalgebruik en een sterke focus op problemen en tekortkomingen. In een nabije relatie ligt de nadruk niet op wat mis loopt maar vooral op positieve punten, op inspanningen die de cliënt levert. Hulpverlening die competenties en inspanningen van mensen erkent en bemoedigt, wordt door cliënten als positief en helpend ervaren. Hulpverleners die zich gedragen als gewone, joviale mensen worden het meest op prijs gesteld. (2) Een bureaucratische relatie is ondoorgrondelijk, onpersoonlijk en zakelijk en kenmerkt zich door logge procedures (laksheid), traag handelen (niet aangepast aan de leefsituatie van de cliënt, lange wachttijden), willekeur (bijvoorbeeld wanneer hulpverleners eigen wisselende principes hanteren waardoor cliënten geen zicht hebben op waarom of wanneer bepaalde dingen gebeuren, onrechtvaardig en oneerlijk handelen). Alleen zaken die rechtstreeks te maken hebben met de specifieke hulpvraag of het probleem worden opgenomen, de hulpverlener is weinig begaan met de hulpvrager en er wordt vaak doorverwezen: voor elk probleem is er immers wel een aparte dienst werkzaam. Een gepersonaliseerde hulpverleningsrelatie daarentegen, herken je aan de snelle en eenvoudige procedures, de grote bereidwilligheid en soepelheid. Hulpverleners houden rekening met de specifieke probleemsituatie en de noden van de hulpvrager, ze zijn beschikbaar en betrokken. Dit informele karakter maakt het handelen van de hulpverlener voor cliënten voorspelbaarder en rechtvaardiger. De hulpverlener houdt zich aan regels die voor de hulpvrager duidelijk zijn. (3) Een betuttelende hulpverleningsrelatie uit zich in een ongelijke deelname aan en inzicht in het hulpverleningsproces. Geringe betrokkenheid bij hulpverleningsinitiatieven en beperkte inspraak van cliënten bij keuzemomenten zijn kenmerkend, alsook gebrekkig inzicht in het eigen dossier en in de gebruikte methode. Cliënten hebben onvoldoende info over hun rechten en plichten. Een emancipatorische hulpverleningsrelatie is een relatie waarin betrokkenheid van de cliënt bij beslissingen en opmaak van hulpverleningsplannen centraal staat. Goede en duidelijke informatie is de basis en cliënten denken en beslissen mee (Smekens, Driessens & Lauwers, 1997).

Hoewel de hulpverleningsrelatie in de praktijk noodzakelijkerwijs heen en weer zal schipperen tussen de extremen van elke as, geeft een positieve (lees een nabije, gepersonaliseerde en emancipatorische) werkrelatie het meest kans op een goed resultaat.

## 12. Ruimte voor participatie van jongeren in de hulpverlening

Een positieve werkrelatie is een noodzakelijke voorwaarde om te komen tot een werkrelatie die zich kenmerkt door volwaardig partnerschap. Jongeren geven aan dat er



niet genoeg naar hen geluisterd wordt. Zij willen meedenken en meebeslissen over hun hulpverleningstraject. Cliënten willen het gevoel hebben de controle over het eigen leven te behouden. In de dialoog tussen hulpverlener en cliënt komt dat concreet neer op mee nadenken, mee beslissen over je eigen levenswandel, mee verantwoordelijkheid dragen. Participatief werken is een proces waarin de dialoog tussen gebruiker(s) en hulpverlener centraal staat. Het is hierbij de taak van de hulpverlener om een kritische dialoog mogelijk te maken tussen de verschillende actoren en alle perspectieven te betrekken. De houding van de hulpverlener staat hierbij centraal. Deze houding moet aansluiten bij de competentie die de gebruikers bezitten. Het is dus niet de bedoeling om zelf te beslissen hoe problemen aangepakt kunnen worden, maar om hier samen naar te zoeken. Hulpverleners verschillen van elkaar in de mate waarin ze gericht zijn op het creëren van participatieruimte en in de mate waarin ze in staat zijn partnerschappen aan te gaan met verschillende soorten cliënten. De essentie van succesvolle hulpverlening ligt in die samenwerking tussen cliënt en hulpverlener. Het belang van die relatie neemt het belang van de inhoudelijke en methodische deskundigheid niet weg, maar is wel voorwaardenscheppend voor effectieve hulp.

### 13. Krachtige jeugdhulp

Ruimte voor participatie resulteert in een vraaggestuurd hulpverleningsproces. Vraaggestuurd en vraaggericht werken worden in het jargon vaak door elkaar gebruikt. Het verschil zit hem in de 'beweging' die gemaakt wordt. De term vraaggericht suggereert een beweging van 'een zorg die haar oor te luisteren legt bij de vrager.' Vraaggestuurd wekt de suggestie dat er eerst een vraag is die dan de zorg stuurt of oproept. Dit veronderstelt ook dat de ondersteuning (het aanbod) zich laat sturen door de vraag (Derluyn & Van Hove, 2008). De achterliggende visie is hier dat effectieve jeugdhulpverlening moet vertrekken vanuit het ondersteuningsparadigma. Het cliënt- of gebruikersperspectief staat hier centraal. De ondersteuning wordt niet meer gedacht vanuit het hulpverlenersperspectief, maar vanuit de dialoog tussen hulpvrager en hulpverlener. De hulpvrager komt centraal te staan en krijgt een actieve rol toebedeeld in het ondersteuningsproces. Dit kadert in het burgerschapsperspectief dat meer en meer zijn ingang vindt in begeleiding en ondersteuning. De omgeving dient de hulpvrager te benaderen vanuit zijn status als burger en niet meer op basis van zijn beperkingen of problemen. Centrale waarden zijn respect, evenwaardigheid en dialoog. De betrokken persoon heeft invloed op het wanneer, waar en hoe van ondersteuning en hulp. Met vertrekt van empowerment: autonomie, keuzevrijheid en controle over het eigen leven en de eigen persoon staan centraal. Hulpverlening die gebaseerd is op empowerment veronderstelt dat 'power' van de cliënt

wordt aangewend wanneer cliënten keuzes maken die hen meer controle geven over probleemsituaties die zich aan hen voordoen en over hun leven. Cliënten gaan zichzelf steeds meer groeperen en opkomen voor de eigen belangen ('self advocacy'). Men vertrekt vanuit het basisprincipe van acceptatie van diversiteit en anders-zijn. Iedereen heeft het recht om actief te participeren en erbij te horen. Vanuit deze filosofie betekent vraagsturing dat de vraag vertrekt vanuit en zoveel mogelijk ook zijn antwoord krijgt in de gewone levenssfeer. Het sociale netwerk van de persoon is een centraal gegeven, zowel in de beeldvorming van die persoon en zijn omgeving, de mogelijkheden, de beperkingen als in het zoeken naar ondersteuningsmogelijkheden en toekomstperspectieven.

## Bronnen

- Arendt, H. (1994). *Tussen verleden en toekomst. Vier oefeningen in politiek denken*. Leuven-Apeldoorn: Garant.
- Ackerman, J., & Hilsenroth, M. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1-33.
- Beelen, S., De Maeyer, J., Dewaele, C., Grymonprez, H., & Mathijssen, C. (2014). *Reach Out! Praktijkhandboek outreachend werken*. Leuven: LannooCampus.
- Beelen, S., & Van Hecke, I. (2012). *Laagdrempelige hulpverlening aan jongeren van 12-17 jaar*. Beleidsdossier. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Beelen, S., & Van Hecke, I. (2012). Jongeren op zoek naar hulp. Een klare kijk op 12- tot 17- jarigen. Beleidsdossier. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Beelen, S., & Van den Meerschaute, K. (2010). Beyond experimentation. Online strategies in social services. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(4), 49-62.
- Bohart, A., & Talmann, K. (2010). Clients. The neglected common factor. In B. Duncan, S. Miller, B. Wampold & M. Hubble (Eds.), *The heart and soul of change, second edition. Delivering what works in therapy* (pp.83-111). Washington: American Psychological Association.
- Buysschaert, G., Dominicy, M., & Wautelet, F. (2010). *Dat denken we ervan. Jongeren geraakt door armoede spreken over hun leven*. Brussel: Unicef België.
- De Backer, K.(2007). Participatie en kwaliteit in de jeugdzorg, *Alert*, 33(1), 49-59.
- Delfos, M. (2009). *Ik heb ook wat te vertellen! Communiceren met pubers en adolescenten*. Amsterdam: SWP.
- De Ridder, M., & Meire, J. (2007). *Toegankelijke Jeugdhulpverlening? Kwalitatief onderzoek met minderjarigen over de toegankelijkheid van jeugdhulp*. Brussel: Kinderrechtencommissariaat.
- Freidson, E. (2001). Professionalism: the third logic. Chicago: University of Chicago Press.
- Goussey, B. (2009). *Van over naar met. Een participatief proces met jongeren over hulpverlening in Leuven*. Leuven: RISO.
- Hauspie, B. (2010). *Vooronderzoek Kenmerken en hulp- en dienstverleningsbehoeften van maatschappelijk kwetsbare jongvolwassenen*. Gent: UGent, Vakgroep sociale agogiek.

- Hermanns, J. (2009). *Het opvoeden verleerd*. Oratie 338, verschenen in de oratiereeks van de Universiteit van Amsterdam. Amsterdam: Vossius-pers UvA.
- Jans, M., & De Backer, K. (2001). *Jeugd(-werk) en maatschappelijke participatie. Elementen voor een praktijktheorie*. Brussel: JeP.
- Kunneman, H. (1996). Normatieve professionaliteit. Een appel. *Sociale interventie*, 5(3), 107-112.
- Kwekkeboom, R. (2010). Professionals moeten geen leidende rol hebben. *Zorg + Welzijn Magazine*, 10, oktober 2010.
- Pijnenburg, H. (Red.) (2010). *Zorgen dat het werkt. Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Amsterdam: SWP.
- Redig, G. (2000). *De gemeentelijk jeugdambtenaar als kernactor in een interactief beleid. Mogelijkheden en begrenzingen van ambtelijke ondersteuning van beleidsnetwerken en sociale leerprocessen*. Antwerpen: VVJ.
- Roose, R. (2006). *De bijzondere jeugdzorg als opvoeder*. Gent: Academia Press.
- Roose, R. (2006). De vraag naar profilering: hulpverlening tussen begrenzing en ontgrenzing. *Sociale interventie*, 4, 17-25.
- Smekens, E., Driessens, K., & Lauwers, J. (1997). *Als een vogel zonder vleugels. Arme gezinnen aan het woord over formele hulpverlening*. Antwerpen: Universitaire Instelling Antwerpen.
- Stas, K. (2007). *Specifiek jongerenonthaal van het CAW. Positionering in het netwerk Integrale Jeugdhulp*. Conceptnota. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Stas, K., Serrien L., & Van Menxel G. (2008). *Jongvolwassenen: tussen wal en schip?* Beleidsdossier. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
- Stroobants, V., & Wildemeersch, D. (2001). Actief burgerschap: een leerproces. *Tijdschrift voor sociale interventie*, 4, 13-21.
- Unen, C. van (2003). *De professionals. Hulpverleners tussen kwetsbaarheid en beheersing*. Delft, Uitgeverij Eburon.
- Vandenberk, M. (2006). *Gezocht! Een professionele kameraad. Eerstelijns hulpverlening door de bril van jongeren*. Onderzoeksrapport. Diest: CAW Hageland.
- Van Hecke, I., & Beelen, S. (2011). Voor hulp aan jongeren komt het algemeen welzijnswerk graag zijn deur uit. *Welwijs : wisselwerking onderwijs en welzijnswerk*, 22(4), 29-32.
- Van Hove, G. (1999). Coöperatief onderzoek met personen met een verstandelijke handicap. Een illustratie van de emancipatorische orthopedagogiek. *Tijdschrift voor de orthopedagogiek, kinderpsychiatrie en klinische kinderpsychologie*, 24(1), 24-33.
- Verschuren, D. (Red.) (2011). *Connected*. Onderzoeksrapport. Berchem: In Petto.
- Verschelden, G. (2000). Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg. Gent: Universiteit Gent.
- Wampold, B. (2005). The psychotherapist. In J. Norcross, L. Beutler & R. Levant (Eds.) *Evidence based practices in mental health. Debate and dialogue on fundamental questions* (pp. 49-81). Washington: American Psychological Association.
- Yperen, T. van (2010). Wat werkt in de Jeugdzorg? In H. Pijnenburg (Red.). *Zorgen dat het werkt. Werkzame factoren in de zorg voor jeugd* (pp. 81-145). Amsterdam: SWP.
- Yperen, T. van, Van der Steege, M., Addink, A., & Boendermaker, L. (2010). *Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg. Stand van de discussie*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Yperen, T. van, & Veerman, J. (Red.) (2008). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg*. Delft: Eburon.



# 10.

---

## Wanneer en hoe doorverwijzen?

*Willy Faché*

### 1. Inleiding

Jongereninformatiepunten en jongerenadviescentra zijn in principe niet beperkend in hun doelgroepomschrijving. In JIP's en JAC's kan om het even wie met om het even welke vraag of probleem terecht (Faché, 1990). Dit heeft tot gevolg dat wie verantwoordelijk is voor het onthaal van jongeren, geconfronteerd wordt met een brede waaier van vragen en problemen.

Ook in jongerencentra komen jongeren bij een jongerenwerker met vragen en problemen op diverse gebieden. Dit komt omdat jongerenwerkers dikwijls de functie van vertrouwenspersoon voor jongeren vervullen.

Niemand is echter in staat effectief te helpen bij om het even welke vraag of probleem. Om jongeren toch effectief te kunnen helpen, is de volgende getrapte hulpverleningsstrategie werkbaar, waarbij zoveel als mogelijk wordt vermeden, dat de jongere moet worden verwezen en telkens opnieuw zijn hele verhaal moeten doen (Faché, 1973).

### 2. Eerste hulpverleningscontact en intakegesprek

In een jongereninformatiepunt en jongerenadviescentrum is er een team van onthaalmedewerkers (zogenaamde intakekers), die volgens een beurtrolsysteem instaan voor het onthaal van informatie- of hulpvragers. In een jongerencentrum vervullen jongerenwerkers dikwijls ook de functie van vertrouwenspersoon voor jongeren met vragen en problemen. We zullen hen in dit hoofdstuk ook intakekers noemen.

In JIP's en jongerencentra wordt die onthaaltaak of het eerste hulpverleningscontact dikwijls opgevat als jeugdigen wegwijs maken in het bestaande hulpverlenings-

aanbod. Men verwijst dan ook vaker hulpvragers naar een relevante hulpverleningsinstantie, dan zelf hulp te verlenen.

In de sommige JIP's, jongerencentra en JAC's waar de intaker of vertrouwenspersoon een brede deskundigheid heeft, worden minder hulpvragers doorverwezen. Het gesprek verloopt dan dikwijls volgens een vijffasenmodel (zie bijlage bij dit hoofdstuk). In deze organisaties worden de medewerkers permanent ondersteund door vorming en up-to-date gehouden hulpverleningsdocumentatie.

Indien het om informatievragen gaat, kan soms samen met de jongere een relevante website worden geraadpleegd en is verwijzing niet noodzakelijk. Hierdoor leren jongeren ook die website kennen.

### **3. De intaker consulteert een collega tijdens het informatie- of hulpverleningsgesprek**

Wanneer de intaker ervaart over onvoldoende deskundigheid te beschikken om effectief te helpen, kan hij een collega binnen de eigen organisatie consulteren, die hem de relevante informatie geeft of coaching verschaft om effectief te helpen. Eventueel kan zelfs die collega in het gesprek met de jongere betrokken worden. Bijvoorbeeld een JAC-intaker kan beroep doen op een collega-hulpverlener met een specifieke deskundigheid (bv. een psycholoog) binnen het Centrum voor Algemeen Welzijn, die hem ondersteunt met relevante informatie of coaching.

Sommige JIP's, JAC's en jongerencentra hebben een samenwerking met een extern netwerk van gespecialiseerde hulpverleningsorganisaties uitgebouwd, waarop de intaker beroep kan doen voor consultatie tijdens het hulpverleningsproces. Hierdoor kan de intaker effectief hulp verlenen en is verwijzing van de jongere niet noodzakelijk.

Het is hierbij belangrijk dat de intaker de jongeren informeert dat hij een collega of andere persoon raadpleegt, omdat hij zelf de deskundigheid mist. Een jongerenwerkster zegt hierover: *'In mijn begintijd vond ik het vleiend wanneer een jongere tegen mij zei: 'Ik vertrouw alleen jou.' Maar ik merkte dat ik vervolgens met problemen bleef zitten, die mij boven het hoofd groeiden en waarover ik met niemand kon praten. Als een jongere mij nu een probleem toevertrouwt, maak ik meteen duidelijk dat ik het ook aan een collega wil voorleggen'* (Veenbaas et al., 2011, p. 191).

Een intaker kan ook een collega inschakelen voor een second opinion, als hij een jongere kan helpen, maar twijfelt of dat goed gebeurt (Veenbaas et al., 2011). Hierover wordt vooraf met de hulpvrager overlegd.

#### 4. De intaker verwijst de jongere naar een gespecialiseerde hulpverlener

Bij bepaalde probleemsituaties van medische, juridische en psychologische aard, kan de kennis van een intaker niet toereikend zijn en coaching van de intaker niet mogelijk zijn, dan moet de jongere naar een gespecialiseerde hulpverlener worden doorverwezen. Dit kan door een gespecialiseerde collega te betrekken in het intakegesprek, die dan de hulpverlening overneemt (interne doorverwijzing). Soms is externe doorverwijzing noodzakelijk. Dit vooronderstelt dat de intaker een goed inzicht heeft in welke situaties hij het best doorverwijst en naar wie.

Verwijzing is een reguliere activiteit in het jongerenwerk. Maar door de vertrouwensband met de jongere blijft het lastig een jongere zover te krijgen dat hij naar een andere instelling gaat. De jongerenwerker zal de jongere van meet af aan duidelijk moeten maken wat zijn mogelijkheden zijn en waar zijn grenzen liggen (De Lange & Rutjes, 1994).

*‘Het probleem dat daarbij ontstaat volgens Veenbaas et al (2011, p. 192), is dat jongeren zich vaak niet gemakkelijk laten doorverwijzen. Ze hebben geïnvesteerd in het contact met jou als jongerenwerker en jij bent hun vertrouwenspersoon. Zeker in het begin vinden ze het daarom niet leuk wanneer je overdracht voorstelt. Door goed op de mogelijkheden en wensen van de jongere in te spelen, is het jongerenwerk bij uitstek geschikt om de jongere ‘hulpverleningsbereid’ te maken en de drempel te verlagen’.*

*‘Overdracht betekent niet dat je zelf niet meer met de betreffende jongere werkt, Zeker als de jongere in kwestie veel drempelvrees moet overwinnen, is het van belang dat de werker niet volstaat met bij wijze van spreken een telefoonnummer geven, maar zelf actief betrokken is bij de verwijzing. Dat kan door zelf het eerste contact te leggen met de betreffende instantie, door de eerste keer mee te gaan voor een informatief gesprek en door in ieder geval na verloop van tijd te controleren of het contact ook werkelijk tot stand is gekomen en het gewenste resultaat heeft gehad. In de ogen van de jongere blijf je ook verantwoordelijk voor de gang van zaken.’*

Doorverwijzing heeft een aantal specifieke kenmerken. Ten eerste, de beslissing om de jongere te verwijzen, wordt gemaakt in overleg tussen de jongere en de intaker. Ten tweede een intaker verwijst een jongere zoveel als mogelijk naar een bepaalde persoon in een organisatie. Ten derde blijft de intaker zich verantwoordelijk voelen voor de hulpverlening tot de jongere bevredigend is geholpen. Dit betekent dat wanneer de doorverwijzing niet het gewenste resultaat oplevert, de intakehulpverlener ‘in de buurt’ is om de jongere weer te ontvangen en opnieuw de zaken door te nemen, gericht op het vinden van een nieuw verwijzingsalternatief. Op deze manier kan zoveel als mogelijk voorkomen worden dat de jongere de mist ingaat. Daarom maken hulpverleningscentra en jongerencentra de afspraak met externe hulpverleningscen-

tra, dat de jongere terugverwezen kan worden naar de intakehulpverlener, wanneer zij hem niet effectief kunnen helpen. Er wordt vermeden dat een jongere steeds maar verder doorverwezen wordt naar een volgende instantie en niet terugverwezen naar de intaker. Die tracht daarenboven de relatie met de jongere die hij doorverwijst, open te houden door te verzekeren dat hij altijd terug kan komen 'als het niet lukt'.

Doorverwijzing naar een gespecialiseerde hulpverlener van een ander hulpverleningsorganisatie (zogenaamde externe verwijzing) gebeurde oorspronkelijk in de alternatieve hulpverlening bij voorkeur naar een organisatie die er een gelijksoortige hulpverleningsvisie als het alternatieve hulpverleningscentrum op na hield. Maar doordat er toen meestal geen gepaste instellingen waren, wist men met heel wat cliënten geen weg. Vanuit die situatie namen talrijke alternatieve hulpverleningscentra specialisten (bv. psychologen, juristen, artsen, psychiaters) in hun medewerkersgroep op, naar wie intern verwezen kon worden.

Soms richtten alternatieve hulpverleningscentra zelf gespecialiseerde hulpverleningsvoorzieningen op. Zo richtte Info-Jeugd Gent bijvoorbeeld een crisis overnachtingcentrum en de therapeutische gemeenschap De Sleutel op; JAC Antwerpen richtte een crisisinterventiecentrum met overnachtingsmogelijkheid en een Freeclinic op; JAC Leuven startte met begeleid zelfstandig wonen en zelfhulpgroepen voor eenzame jongeren. AMOK startte met begeleid zelfstandig wonen. Met andere woorden: de alternatieve hulpverleningscentra bouwden zelf hun verwijzingscircuit uit.

Om extern te kunnen doorverwijzen moet een intakemedewerker een goed inzicht in de sociale kaart hebben, zodat hij weet welke organisaties er zijn voor gespecialiseerde hulp aan jongeren. Daarenboven is het noodzakelijk dat er met een netwerk van organisaties goede werkafspraken worden gemaakt.

## **5. Spreekuur van een specialist hulpverlener in een JIP, een JAC of jongerencentrum**

In bovenstaande organisatiemodellen kan een jongere zich pas tot een gespecialiseerd hulpverlener wenden via contact met een intaker. Als jongeren echter al hun probleem in een medische of juridische samenhang hebben geplaatst, betekent het contact met een intaker een nodeloze tussenstap naar hulpverlening. Sommige JIP's, JAC's en jongerencentra organiseren daarom in het centrum op vaste avonden of namiddagen in de week een spreekuur met een jurist, arts of psycholoog tot wie jongeren zich rechtstreeks kunnen wenden zonder tussenkomst van een intakehulpverlener.

Die specialist kan een lid van het medewerkersteam zijn, maar het is ook mogelijk dat een andere organisatie een van zijn medewerkers op bepaalde momenten



detacheert; bv. een JAC detacheert een psycholoog in een jongereninformatiepunt of jongerencentrum, waar die één avond per week spreekuur heeft.

## 6. Netwerkvorming van organisaties die met jongeren werken op lokaal en regionaal niveau

Effectieve coaching en externe verwijzing vereisen netwerkvorming van organisaties die met jongeren werken op lokaal en regionaal niveau. Het is belangrijk dat werkers in de eerstelijns hulpverlening en jongerenwerkers beschikken over een uitgebreid netwerk van personen, die ze kunnen raadplegen als ze met vragen van jongeren zitten, die ze zelf niet kunnen beantwoorden of waar ze jongeren kunnen naar verwijzen.

## Bronnen

- Faché, W. (1973). Naar een structuur binnen Info-Jeugd. *Intern Communicatieblad voor medewerkers*, 1(3).
- Faché, W. (1982). Het jongereninformatie- en -advieswerk in Nederlandstalig België. *Jeugd en Samenleving*, 12(2), 67-85.
- Faché, W. (1987). *The aims, the methods and organization of youth information and counselling centres in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (1990). Innovative approaches to youth information and counseling. In K. Hurrelmann & F. Lösel (Eds.), *Health Hazards in Adolescence* (pp. 503-525). Berlin: Walter de Gruyter.
- Faché, W. (2012). Innovaties tijdens de beginperiode van de jeugdinformatie- en -adviescentra. *Gids sociaal-cultureel en educatief werk*, 65, 215-258.
- Lange, D. de, & Rutjes, L. (1994). *Handboek Jongereninformatie*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Veenbaas, R., Noorda, J., & Ambaum, H. (2011). *Handboek modern jongeren werk*. Amsterdam: VU.

## **Bijlage**

### **Het vijffasengespreksmodel volgens de Landelijke Vereniging voor Jongereninformatiepunten (2014)**

Afhankelijk van de vraag, de betreffende jongere en de persoonlijke stijl van de informatiemedewerker, zullen er andere accenten in het gesprek worden gelegd. Ook de tijdsduur zal per keer verschillen. Maar in elk gesprek, hoe kort of lang ook, zijn er verschillende fasen te onderscheiden. De verschillende fasen brengen structuur aan in het gesprek en zijn daarmee een hulpmiddel om een gesprek naar behoren te laten verlopen.

Elk informatie- en adviesgesprek verloopt in vijf fasen. Dit model is afgeleid van het model van de Nederlandse andragoog T.T. ten Have en vertaald naar de praktijk van het jongereninformatiewerk (Boere-Bossiga, 1990) Tijdens de opleiding wordt hieraan veel aandacht besteed. De verschillende fasen zijn de volgende:

- de kennismaking en contactlegging;
- het achterhalen en specificeren van de vraag;
- het verzamelen van relevante informatie;
- het beantwoorden van de vraag;
- de afsluiting en evaluatie.

#### **Fase 1: De kennismaking en contactlegging**

Meestal hoeft er geen afspraak gemaakt te worden bij een JIP. Een jongere kan op elk gewenst moment binnenstappen of opbellen. Op het moment dat de jongere het JIP binnen stapt begint het contact.

De ruimte, de sfeer en de toegang zijn medebepalend of de jongere zich uitgenodigd voelt om zijn vraag te stellen. De informatiemedewerker is op dat moment voor de jongere 'het gezicht' van het JIP. De eerste indrukken die de informatiemedewerker krijgt van de jongere bepalen mede zijn aanpak en daarmee het verloop van het gesprek. Aan de manier waarop de jongere binnen stapt ontleent de informatiemedewerker al enige informatie. Factoren die ook een eerste indruk bepalen zijn de leeftijd en de sekse. De informatiemedewerker moet er attent op zijn dat zijn onbewuste reacties (en ook die van de jongere) van invloed zijn op het verdere verloop van het contact. Er dient een balans gevonden te worden tussen enerzijds gebruik maken van de 'voelsprietten', die een informatiemedewerker in de loop der tijd ontwikkelt en anderzijds een objectieve, open houding bij elke nieuwe jongere.

Er zijn verschillende vragen die een informatiemedewerker kan stellen om een gesprek te openen: 'Kan ik je ergens mee helpen?' Of 'Kun je de folder vinden die je zoekt?'

## **Fase 2: Het achterhalen en specificeren van de vraag**

Na de kennismaking en contactlegging gaat het er vervolgens om de vraag van de jongere te achterhalen en zo nodig te specificeren.

Jongeren stellen hun vragen op verschillende manieren, bijvoorbeeld:

- de jongere formuleert de vraag goed en helder;
- de jongere geeft een omschrijving van de situatie waarin hij verkeert;
- de jongere formuleert de vraag helder maar de werkelijke (hulp)vraag ligt op een ander terrein. Dit kan betekenen dat de jongere de eigenlijke vraag niet durft te stellen of dat de jongere zich niet realiseert dat andere zaken ook van invloed zijn op zijn situatie. Dit is de zogenaamde 'vraag achter de vraag';
- de jongere formuleert een 'verkeerde' vraag. Een jongere komt bijvoorbeeld met de vraag: Hoe vraag ik een bijstandsuitkering aan? Het blijkt echter om een jongere te gaan, die gisteren ontslagen is. De 'goede' vraag zou zijn geweest: Hoe vraag ik een WW-uitkering aan?

Het is duidelijk dat de informatiemedewerker zich ervan bewust moet zijn dat de vraag, waarmee de jongere binnenkomt, niet vanzelfsprekend ook de werkelijke vraag is die in het vervolg van het gesprek beantwoord moet worden. In deze fase draait het er dus om die vraag te formuleren, waarmee de informatiemedewerker samen met de jongere in de rest van het gesprek aan de slag gaat. Deze kan afwijken van de vraag die de jongere in eerste instantie heeft gesteld.

Het is belangrijk voldoende tijd te besteden aan deze fase. Een informatiemedewerker is vaak geneigd meteen te antwoorden of aan de oplossing te gaan werken. Ook de jongere zelf verwacht meestal onmiddellijk antwoord, wat door de informatiemedewerker als druk ervaren kan worden.

In deze fase worden door de informatiemedewerker vragen gesteld om duidelijk te krijgen in welke situatie de jongere zich bevindt en wat de achtergronden zijn van zijn vraag. Dat kunnen vragen zijn als: Wat wil je precies weten? Waar wil je de informatie voor gebruiken? Wat heb je al gedaan? Waarom wil je dat weten? of Dus je wilt weten of je...?

Pas als de feitelijke vraag duidelijk is voor zowel de informatiemedewerker als de jongere, kan men overgaan tot de volgende fase.

### **Fase 3: Het verzamelen van relevante informatie**

Voor er kan worden overgegaan tot het daadwerkelijk beantwoorden van de vraag, moeten eerst de benodigde gegevens van de jongere en zijn situatie bekend zijn. Het gaat uitdrukkelijk om die gegevens die noodzakelijk zijn voor het beantwoorden van de vraag. Voor het aanvragen van een uitkering moet op z'n minst de leeftijd bekend zijn, maar het is niet noodzakelijk te weten wat voor opleidingen die jongere heeft gevolgd. Tevens dient achterhaald te worden wat de vaardigheden van de jongere zijn.

De jongere kan het verzamelen van deze gegevens ervaren als een 'verhoor'. Dit kan op een aantal manieren voorkomen worden. In de eerste plaats is het van belang dat de informatiemedewerker uit kan leggen waarom bepaalde vragen noodzakelijk zijn. Of door vooraf te zeggen: Voor ik antwoord kan geven, moet ik een aantal dingen van je weten. Ook logica in de volgorde van vragen stellen maakt voor de jongere een wezenlijk verschil. Als alle noodzakelijke gegevens verzameld zijn, kan overgegaan worden tot het beantwoorden van de vraag.

### **Fase 4: Het beantwoorden van de vraag**

Bij het beantwoorden van de vraag wordt gebruik gemaakt van de verschillende vormen van hulpverlening: informatie verstrekken, adviseren, ondersteunen, bemiddelen of verwijzen.

De voorlaatste fase van het gesprek verloopt als volgt:

- het raadplegen van het benodigde documentatie- en informatiemateriaal;
- het zoeken en vinden van het antwoord op de vraag;
- het 'vertalen' of het formuleren van het antwoord in relatie tot de (individuele) situatie van de jongere;
- het aangeven van mogelijke keuzes, alternatieven en de consequenties van de keuzes.

Het resultaat moet zijn dat de jongere het antwoord of de verkregen informatie begrijpt en in staat is vervolgstappen te nemen. Hier dienen dus de mogelijkheden en vaardigheden van de jongere in ogenschouw genomen te worden. Een belangrijke voorwaarde om te komen tot een bruikbaar antwoord, is het betrekken van de jongere bij het uitvoerend handelen (opzoeken, lezen, interpreteren). De jongere blijft zo betrokken bij het proces van informatieverwerving, leert met informatiemateriaal om te gaan en ervaart dat hij zelf verantwoordelijk is voor zijn uiteindelijke keuze.

### **Fase 5: De afsluiting en evaluatie**

Het gesprek wordt afgerond als de vraag is beantwoord en een voor de jongere bevredigend resultaat is bereikt.

Een zorgvuldige afsluiting van een gesprek dient de nodige aandacht te hebben. Het is hét moment om het gesprek samen te vatten, te evalueren en controleren of de klant alles heeft begrepen. Dit is zeker noodzakelijk bij ingewikkelde en langdurige gesprekken.

Daarna kan worden overgegaan tot de daadwerkelijke afsluiting van het gesprek. Er worden vragen gesteld als: 'Is je nu alles duidelijk? of Wil je nog iets weten?'

De verantwoordelijkheid voor een goede afsluiting van het gesprek ligt bij de informatiemedewerker. In de praktijk zal de informatiemedewerker het initiatief hiertoe nemen.



## Informatiepraktijken van stadsjongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden

*Ruth Soenen*

### 1. Inleiding

Dit artikel is gebaseerd op een studie naar de (informatie) praktijken van jongeren tussen twaalf en achttien jaar uit sociale en etnisch-culturele minderheden. Het onderzoek kwam er op vraag van de toenmalige vzw Vlaams Infopunt Jeugd, nu Ambrassade. VIP Jeugd stelde dat er leemtes waren in hun kennis- en informatiestrategieën ten aanzien van maatschappelijk kwetsbare jongeren. Daarom stelden ze ons de volgende vraag: Wat zijn de informatiebehoeften van jongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden? Hoe moeten we met hen omgaan als het informatieverstrekking betreft? In dit onderzoek ligt de focus dan ook op jongeren die behoren tot de lagere sociale klasse en die een andere herkomst hebben dan de Vlaamse. Bovendien verblijven ze in een stedelijke context, in ons geval Antwerpen, Brussel en Gent. Terwijl de vraag erg specifiek is, kiezen we niet voor een volledig gespecialiseerde methodologische aanpak. In het voorliggend antropologisch onderzoek geven we prioriteit aan alledaagse praktijken (Wulff, 1995b; Bucholtz, 2002; Soenen, 1998) vooraleer te focussen op de informatiebehoeften an sich. Het onderzoek volgt dan ook geen lineaire sequens van het afbakenen van een hypothese met betrekking tot het thema informatie over een toetsing ervan in de empirie naar een conclusie. De probleemstelling wordt aan de start van het antropologische onderzoek opzettelijk minimaal gehouden (Soenen, 2002). Dit type antropologisch veldwerk laat zich onderscheiden van andere sociaal wetenschappelijke methodes doordat het in de beginfase, maar ook nog een hele tijd later, altijd een explorerende attitude de voorrang blijft geven. We willen immers geen beperkingen invoeren vanuit een louter theoretische invalshoek. Er wordt gewerkt vanuit een trage wetenschappelijke benadering die zich ontwikkelt van breed naar smal, van alledaagse leefwereld naar de specifieke rol van informatie daarbinnen.

## 2. Antropologische onderzoeksaanpak

In Vlaanderen heeft het wetenschappelijk jeugdonderzoek zich recent een plaats kunnen verwerven (Vettenburg, et al., 2004). In theorie wordt een pluralistisch standpunt tussen een kwantitatieve (statistisch, representatief) en een kwalitatieve methodologie (kleinschalig, in de diepte) ingenomen en zien we ook meer diversiteit in de onderzoekspraktijk. Toch blijven in de Vlaamse onderzoekspraktijk kwantitatieve onderzoeken naar jongeren overheersen en hebben zij meer impact op het theoretisch discours en op het maatschappelijk debat. Dit etnografisch onderzoek wil de wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van een kwalitatieve aanpak nogmaals in de verf zetten. Naast het dominante vertoog van een kwantitatieve benadering horen we vandaag de dag ook een andere duidelijke stem opduiken in het maatschappelijk debat, vooral via de media, en dat is die van trendwatchers en marketingbureaus. Terwijl marketingbureaus zich vroeger richtten op diverse doelgroepen zijn er recent ook bureaus die zich enkel richten op een welbepaalde doelgroep, zoals jongeren<sup>88</sup>. De marktwaarde van jongeren is duidelijk toegenomen. Deze bureaus leveren vaak meer leesbare rapporten, waarin woord en beeld elkaar afwisselen<sup>89</sup>, dan de academische rapporten. De resultaten omvatten vaak concreet materiaal in tegenstelling tot het meer abstracte en beschouwende karakter van wetenschappelijke rapporten. Op zich kan een academisch milieu iets leren van het presenteren van onderzoeksmateriaal naar een breder publiek. Vanuit wetenschappelijke hoek worden dan weer vragen gesteld bij het te snel en oppervlakkig bezigen van populaire allesomvattende begrippen zoals de term 'generaties' (tegenwoordig in termen van X, Y, M, ...) (Elchardus, 1999) of bij het enkel oog hebben voor al te mediagenieke verschijnselen (Bouverne-De Bie, 2004). Vanuit de antropologie van het alledaagse zien we ook enkele gelijkenissen. De trendwatchers en marketeers hebben aandacht voor het concrete en passen soms ook voor ons vertrouwde onderzoekstechnieken toe. Er zijn immers tal van voorbeelden waarbij antropologische methodes ingezet worden in de industrie, denken we aan de antropologe en psychologe Anna Kirah en haar werk voor Microsoft en aan de omgevingspsycholoog Paco Underhill die stadsantropologische methodes inzet om het fenomeen shopping te doorgronden. Het verschil ligt vooral in de verwerking van de verzamelde alledaagse data. De gegevens worden in de industrie lineair en direct vertaald. Terwijl in een antropologische 'way of knowing' de reëel opgetekende ervaringen en percepties ernstig worden genomen, ondergaan ze ook een proces van bemiddeling. De gegevens worden met andere woorden niet onbemiddeld aangeboden maar dienen antropologisch geïnterpreteerd te worden (Geertz, 1973). De alledaagse

---

88 Uit interview met Saskia Schatteman, Telenet, 19 mei 2010.

89 Zie bijvoorbeeld het Trendrapport van Trendwolves (2009).



complexe gegevens worden intensief herbekeken vanuit hun onderlinge connecties en veelgelaagde vertakkingen (Soenen, 2009) en vervolgens opnieuw 'gemonteerd' (Boomkens, 1998). De onderzoeker moet, onder andere, meer dan gewoonlijk nagaan hoe de conclusies tot stand zijn gekomen. De beschrijvingen dienen bijvoorbeeld geconfronteerd te worden met diverse wetenschappelijke concepten, maatschappelijke fenomenen, trends ... Er mag met andere woorden geen dodelijke salto gemaakt worden van een alledaagse ervaring naar één groot omvattend verklaringskader of het formuleren van een nieuwe trend<sup>90</sup>.

Ons onderzoek richt zich bovendien naar sociale en etnisch-culturele minderheden. In de huidige samenleving is het thema van maatschappelijke ongelijkheid nog steeds prominent aanwezig. Zo toont onderzoek nogmaals aan dat bijvoorbeeld de kloof in België tussen sterk en zwak presterende jongeren in het onderwijs erg hoog is en dat factoren zoals de sociale en etnisch-culturele herkomst daar een cruciale rol in spelen (Jacobs, et al., 2009). Terwijl het kwantitatief survey-onderzoek ons kan wijzen op deze structurele patronen dienen we ook meer zicht te krijgen op hoe deze ongelijkheid zich manifesteert in de alledaagse leefwereld. Het onderzoek hoopt daaraan een bijdrage te leveren, meer in het bijzonder aan het democratisch karakter van informatiespreiding. Het is immers heel opvallend hoe langs de ene kant een alledaags eenmalig incident, bijvoorbeeld een incident van zinloos geweld in het publieke domein, via allerlei transities doorheen politieke debatten en media de aanleiding bij uitstek vormt voor nieuwe totaalplannen met betrekking tot veiligheid, terwijl langs de andere kant het alledaagse kennisdomein in al haar diversiteit en complexiteit nauwelijks van belang is bij het ontwikkelen en bepalen van het beleid (Soenen, 2009). Een erg dubbele houding van enerzijds verheerlijking en anderzijds diskwalificatie gaan hand in hand (Boomkens, 2006).

Tijdens een kortlopend onderzoek<sup>91</sup> van tien maanden werden vijf maanden weerhouden voor het veldwerk dat liep van februari 2010 tot en met juni 2010. Vertrekkend vanuit een 'horizontale etnografie' (Soenen, 2009: 217) bestond het veldwerk uit drie 'veldwerklagen' (ibid: 221). Een eerste veldwerklaag bestond uit het observeren van collectief gebruikte ruimtes. Uit vorig antropologisch onderzoek naar collectief gebruikte ruimtes (Soenen, 2006) weten we dat kledingketens zoals H&M bijvoorbeeld druk bezocht worden door deze jongeren. Daarom werd er ook geobserveerd op de Antwerpse Meir en in de Brusselse Nieuwstraat. De gegevens uit deze

---

90 Voor een uitvoerige bespreking zie Soenen & Van Reusel, 2015.

91 Het onderzoek werd uitgevoerd door IMMRC-antropologie, Faculteit Sociale Wetenschappen, KU Leuven met als promotor Ruth Soenen en wetenschappelijk medewerker Annelies Baes. Het veldwerk werd begeleid door Ruth Soenen maar grotendeels uitgevoerd door Annelies Baes. De interpretatie van de gegevens gebeurde door Ruth Soenen.

eerste verkenning werden meegenomen in de tweede veldwerklaag. Aangezien de, voor antropologen alleszins, korte tijdsspanne van het onderzoek hadden we geen tijd om op onze vertrouwde manier verschillende respondenten te rekruteren vanuit diverse bronnen, plekken,... (Soenen, 2006) maar gingen we erg gericht op zoek naar initiatieven die deze jongeren bereikten. We klopten al snel aan bij het jeugdwelzijnswerk in de steden Antwerpen (KIDS vzw, nu Kras), Gent (Jong vzw) en Brussel (Jeugdwerking Chambéry, Etterbeek) die zich richtten naar kwetsbare groepen en een etnisch divers publiek over de vloer kregen. We leerden van deze professionals dat ze vaak aangesproken werden om aan onderzoekers deze moeilijk te bereiken doelgroep te leveren om bijvoorbeeld samen met hen een vragenlijst in te vullen. Deze situatie werd door een aantal onder hen niet geapprecieerd. Vaak moeten ze extra tijd vrijmaken voor de onderzoekers maar krijgen ze er weinig voor terug. Onze vraag was anders. We wilden zelf participeren (ze konden ons ook als hulp gebruiken) in de dagelijkse werking om zo als onderzoekers zelf een vertrouwensrelatie op te bouwen met de betrokken jongeren en dus niet via de bemiddeling van een jeugdwelzijnswerker. In Antwerpen, Gent en Brussel deden we een participerende observatie (in totaal 58 dagen) in de dagelijkse werking zoals een instuif of huiswerkbegeleiding maar we waren ook aanwezig op buurtfeesten, tornooien, trainingen en zelfs een meerdaagse uitstap. In een derde veldwerklaag stond het interview centraal en was er voor het eerst expliciet aandacht voor het thema informatie. Uit de tot dan toe bereikte jongeren selecteerden we er een twintigtal die in deze fase al meer vertrouwd waren met de onderzoekers zodat er meer diepgaande gesprekken konden plaatsvinden. Tegelijkertijd werden in deze fase zeven jeugdwelzijnswerkers bevraagd op basis van de gemaakte observaties. Vanuit de brede antropologische interesse deden we ook een interview met iemand uit de marketingwereld, met een mediadeskundige en met een bibliothecaris en namen we deel aan lezingen van marketeers en trendwatchers, wetenschappelijk onderzoekers en vormingswerkers. Er werd dus, inherent aan een horizontale etnografie, vanuit verschillende bronnen gegevens verzameld. In wat volgt brengen we de onderzoeksresultaten samen.

### **3. De lichaamscultus bij stadsjongeren uit sociale en etnisch-culturele minderheden**

De aandacht voor het lichamelijke bij de betrokken jongeren uit zich via het belang dat ze hechten aan sport maar ook aan de uiterlijke kenmerken ervan. Technologische ontwikkelingen voorzien het lichaam van allerlei extensies, het meest duidelijke voorbeeld is de mobiele telefoon. Er is ook sprake van een innerlijke lichaamscultus, de

aandacht voor voeding is prominent aanwezig. Voor deze connecties van het lichaam hebben ze ook geld nodig, waarover ze vaak niet beschikken.

### 3.1 Het lichaam actief inzetten: sport

Voor de betrokken jongeren is sport en zich sportief uiten zeer belangrijk. Voor de meesten onder hen beheerst het een groot gedeelte zo niet het grootste gedeelte van hun vrije tijd. Dit is zeker het geval voor jongens, maar het gaat ook op voor meisjes. Er is een uitgesproken interesse voor voetbal en meer specifiek zaalvoetbal maar ook voor gevechtssporten zoals boksen. Sport is een dagelijks gespreksonderwerp van de jongeren.

*De meisjes beginnen onderling te praten over voetbal. Farida zei dat Messi een topspeler is: 'Zonder Messi is Barca niks, hé'. Btissam had het over de speler Kaka. (...) Nog iemand anders is fan van Ibrahimovic: 'Nee, dat waren goals van Ibrahimovic'. Aziz en Ibrahim reageren op de meisjes: 'dat zijn juist mannen op café'. (Veldnota's JWW, 15 april 2010)<sup>92</sup>*

Sport wordt door de betrokken jongeren met een grote intensiteit beleefd. Tijdens sportwedstrijden geven ze zich 'op leven of dood'. Een duidelijke drang om te winnen is aanwezig. Het is op basis van deze 'bezetenheid' voor bijvoorbeeld zaalvoetbal van deze (oorspronkelijk uitsluitend Marokkaanse of Turkse) doelgroep dat het jeugdwelzijnswerk in de Vlaamse steden hier sterk op is gaan inzetten. Vanuit haar interessegericht en vindplaatsgericht werken (op straten en pleinen) pikte het jeugdwelzijnswerk dit op. Ze creëerden kansen voor deze jongeren om zich in zaalvoetbalclubs te organiseren om zich op bondsniveau te meten in competitie met anderen. Wat voor veel van de betrokken jongeren niet lukte op straat of op school, lukte wel bij het zaalvoetbal: omgaan met gezag en met (on)verdraagzaamheid. Voor een aantal onder hen bleek dit de enige weg naar maatschappelijk aanvaardbaar gedrag en dus ook naar maatschappelijke (en economische) mobiliteit. Andere onderzoekers zoals De Knop et al. (1994) en recent nog Huyge et al. (2009) benadrukken ook het belang van sport bij deze jongeren. Sport draagt bij tot sociale vaardigheden en omgaan met racisme.

*En eigenlijk leren die jongeren [...] met conflict omgaan, want daar zijn wij mee bezig (...) Ik geef een voorbeeld: we gaan met een groep jongeren naar Wommelgem spelen.*

---

92 De gebruikte namen zijn pseudoniemen.

*Wommelgem dat is een randgemeente, wit, we waren eigenlijk de enigste bruine ploeg. Sorry dat ik het zo stel, maar dat is om het duidelijk te krijgen. (...) Ja, we komen daar binnen en het eerste wat je dan hoort is: 'allez, ze gooien hier een camion makakken binnen'. Bon, je kan dan twee dingen doen. Je kan erop reageren en beginnen boksen en duwen en trekken. Maar dan is het van: 'zie je het weer, het zijn weer de die'. Wij proberen aan ons jongeren iets te leren, en dat lukt niet altijd uiteraard, want jonge gasten die zijn impulsiever [...]. Eén van ons gasten reageert daarop : 'ja, en de vlieger landt nog, dus er komen er nog'. Bon, dat is over, dat conflict is gedaan, dat is gesloten. (interview jeugdwerkwinkel, 24 juni 2010)*

Wel willen we een belangrijke kanttekening maken bij het benadrukken van sociale effecten van sport (Spaaij, 2009). Jongeren hebben respect voor trainers en begeleiders die het metier van de sport onder de knie hebben en sport (en dus niet een sociaal doel) op zich als eerste te verwezenlijken doelstelling nastreven. De sociale effecten zijn zichtbaar maar zijn wel een neveneffect. De kracht van het sociale ligt nu net in het feit dat het een neveneffect is (Soenen, 2006). Sportactiviteiten organiseren met als eerste doel een sociaal doel (bv. alles in het teken van maatschappelijke integratie) zijn niet zo productief en worden ook snel zo aangevoeld door deze jongeren waardoor ze afhaken.

### 3.2 De extensies van het lichaam: mens en technologie

Veel jongeren beschikken over een mobiele telefoon. Vaak houden ze de gsm de hele tijd in de hand. Het is als het ware een verlengstuk van hun lichaam geworden of een kledingstuk. Net zoals bij een kledingstuk is een belangrijk criterium bij de aankoop van een gsm dat het ook goed zit, in dit geval goed in de hand ligt. Opvallend is dat de betrokken jongeren gsm's vaak aan elkaar doorgeven. Vrienden mogen ze tijdelijk gebruiken, ze bewaren of soms wisselen ze gewoon gsm's uit. Belwaarde staat er dan ook meer niet dan wel op. De gsm geeft ook aanleiding tot conflict. Niet in het minst omdat het een snel en makkelijk te stelen voorwerp is.

*Mohammed en verschillende anderen waren naast mij (onderzoeker) met hun gsm bezig. Het ging erover dat één van de jongens tegen Mohammed zei dat hij de gsm van Milan, die in de goal stond had willen 'rippen'. Mohammed reageerde wat verontwaardigd: 'dacht die dat ik zijn gsm ging rippen?! Ik had die gsm gevonden en ik vroeg 'is die van u? en ik ging die teruggeven'. Hij riep naar Milan in de goal: 'hé Milan, dacht jij dat ik uw gsm ging rippen?' (Veldnota's JWW, 13 maart 2010)*

Uit de analyse blijkt dat bij de betrokken jongeren pc- en internetgebruik veelvuldig voorkomt. Opvallend is dat de meeste betrokken jongeren ook thuis over een computer beschikken. Ze hoeven niet, zoals in media-onderzoek wordt aangegeven (d'Haenens, et al., 2007), buitenshuis op zoek te gaan naar een computer. Veel van de betrokken jongeren gebruiken actief Netlog en Facebook. Facebook wordt vooral gebruikt door de oudere jongeren en om te communiceren met familieleden in het land van herkomst. d'Haenens et al. (2007) stellen dat jongeren uit etnisch-culturele minderheden meer doelgericht de computer gebruiken om informatie te zoeken over het land van herkomst. Toch lijken de meesten van de betrokken jongeren vooral geïnteresseerd te zijn in entertainment (bijvoorbeeld YouTube). Ze gebruiken regelmatig google om iets op te zoeken. Uit de observaties en uit bemerkingen van de begeleiders blijkt echter dat ze vaak niet goed weten hoe ze iets moeten opzoeken. Ze gebruiken te weinig zoektermen en maken geen verbindingen met andere zoektermen. Google wordt vaak gebruikt om iets dat voor de betrokkene reeds gekend is te kunnen tonen aan anderen. Terwijl de computer een alledaags object is, vertoeven deze jongeren nog vaak buitenshuis (publieke domein, snackbars ...) en is hiermee bezig zijn iets dat zich afspeelt tussendoor in de jeugdwelzijnswerking of in de resturen thuis.

### 3.3 De looks

De betrokken jongeren vinden hun uiterlijk belangrijk. Er wordt door hen regelmatig commentaar op uiterlijk en kledij gegeven, zowel op dat van anderen als op dat van henzelf. Zowel jongens als meisjes willen modieus gekleed zijn. De jongens willen er 'cool' en stoer uitzien. De meisjes willen er dan weer chique en mooi uitzien.

*Ze zijn allemaal opgekleed, geschminkt en hun haar ligt mooi in de plooi. Rabiya zegt: 'amaai allemaal zo chique'. Farida: 'zo zijn wij in het dagelijkse leven hoor'. (veldnota's JWW, 16 april 2010)*

Bijzondere aandacht gaat uit naar hun kapsel. Dit zowel bij jongens als bij meisjes.

*De zekering springt, omdat er zoveel meisjes hun haar aan het drogen en stylen zijn. (...) Samira kwam ook zeggen dat Safia moest stoppen, maar ze zei dat ze nog verder ging doen: 'ik laat mijn haar niet zo ze!'. (Veldnota's JWW, 15 april 2010)*

Zoals antropologe Wulff (1995 a) in de jaren negentig reeds aantoonde bij interetnisch samengestelde groepjes van tienermeisjes in het Zuiden van Londen vormen de hier betrokken meisjes ook hun jongerenstijl via consumptie van kledij, schoenen,

cosmetica en muziek. Consumptie wordt hierbij bestudeerd vanuit het gebruik ervan voor processen van identiteitsvorming (Willis, 1990). De media, zo stelt Wulff (1995a), zijn verbonden met de meisjes door hun lichamen.

Geld is voor de betrokken jongeren geen onbelangrijk item. Het komt regelmatig in de observaties naar voor, meestal in zijn omgekeerde vorm namelijk het gebrek eraan. Zo klagen de betrokken jongeren bijvoorbeeld regelmatig over het gegeven dat ze geen belwaarde meer hebben. Hun gsm is immers ook een soort van kledingstuk.

*De meisjes zoeken een vakantiejob. (...) Aicha: 'Ik heb dat altijd in de schoonmaak gedaan. Maar je moet goed op tijd beginnen zoeken. Dus niet twee dagen op voorhand bellen, hé'. Anissa: 'Ik kan niet bellen, ik heb geen belwaarde'. Iedereen lacht. Aicha: 'dat is een goei. Dat is een typisch Marokkaans antwoord'. Anissa: 'ja, maar het is waar, gisteren nog wel, maar vandaag niet meer.' (Veldnota's JWW, 12 maart 2010)*

Dure gsm's, auto's en chique kleren zijn in hoofdzaak de goederen die ze (zouden) aanschaffen indien ze de financiële middelen (zouden) hebben. Het zoeken naar en hebben van een vakantiejob is dan ook erg belangrijk. Materiële zaken nastreven is voor de betrokken jongeren van belang terwijl trendwatchers zoals Fons Van Dyck<sup>93</sup> vandaag de dag stellen dat middenklasse jongeren vooral immateriële waarden van belang vinden.

### 3.4 Het voeden van het lichaam

Terwijl hierboven het lichamelijk voorkomen van belang is, stellen we ook vast dat lichamelijk plezier bij deze jongeren ook innerlijk is, namelijk door te eten. Ze kopen grote hoeveelheden tussendoortjes en delen dit dan. Dit innerlijke lichaamsplezier valt vooral op in werkingen waar jongeren van Marokkaanse origine vertoeven. We zien ook dat de jongeren van andere etnische groepen dit Marokkaans 'lichaam' aanvaarden en ook voedingsinteresses tentoonspreiden. Snackbars, vaak halal, van etnische ondernemers, maar ook broodjeszaken en fastfood restaurants als Quick zijn bij de betrokken jongeren populaire bestemmingen.

*We stoppen bij het jeugdhuis. Mike zegt tegen Franky: 'ik wil nog naar de paki (Pakistaanse snackbar)'. Franky: 'hoeveel geld heb je?' Mike: 'nog 2... 3 euro'. Franky: 'kom dan gaan we nog snel naar de paki'. (veldnota's JWW, 13 maart 2010)*

---

93 Uit lezing Fond Van Dyck, Generatie Y. De nieuwe pragmatici, 11 mei 2010.

De meisjes zijn zeer behendig in het bereiden van voedsel. Ook de jongens lijken veel te weten over de kwaliteit van voeding.

*Een stuk heeft dat met geloof te maken met betrekking tot vlees en zo, maar ze zijn even goed kritisch op de kwaliteit van de voeding, ook al zijn dat jongens, die weten dat wel wat kwaliteit is en hoe het er moet uitzien en welke dat de goeie komkommerkes zijn, (...) en die weten waar je de beste kwaliteit van groenten kan krijgen, in welke winkel. Als je aan een witte, Vlaamse zestien-, zeventienjarigen denkt die weten daar absoluut niks over. (...) Doe eens een barbecue, onze jongens gaan zich moeien hoor. (...) En onder elkaar 'nee die bakker is den beste, nee daar is het goedkoper' (...) en waar dat er tomaten kunnen gekocht worden (lacht) en dat kan blijven duren. (Interview jeugdwelzijnswerker, 28 juni 2010)*

#### 4. De alledaagse beleving van etniciteit

De manier waarop de betrokken jongeren hun etniciteit beleven is complexer dan vaak wordt voorgesteld. De betrokken jongeren beleven hun etniciteit bewust maar niet volgens wij-zij-scheidslijnen. Dit werd reeds vastgesteld bij onderzoek in secundaire scholen in Nederland (Leeman et al., 1996). Hun vriendschappen zijn in deze stedelijke omgevingen vaak inter-etnisch samengesteld.

*Ze zei dat er een groepje is, de kern, die hier elke week is en dat is een Turk, een Albanees, een Belg en dat zijn echt maten. (Veldnota's JWW, 9 maart 2010)*

De betrokken jongeren vertonen doorgaans een vanzelfsprekende inter-etnische omgang en spreiden een alledaags interculturalisme ten toon (Hewitt, 1989; Wulff, 1995a; Soenen, 1998; 2006). Wel bevragen ze elkaars etniciteit en benoemen die regelmatig.

*Er begon een groepje jongeren achter de toog te duwen en trekken. Eén van de oudere jongens Ozgur zei: 'Albanezen tegen elkaar'. (Veldnota's JWW, 7 mei 2010)*

*Younes zegt ook dat ze net op kamp zijn geweest en dat dit dan erg interessant is omdat ze jongeren van erg verschillende etnische herkomst mee hebben (Afghanen, Marokkanen, Polen ...). Hij zegt dat ze dan diepgaandere gesprekken hadden over hun herkomst. (Veldnota's JWW, 16 februari 2010)*

Dit wil echter niet zeggen dat een aantal van deze jongeren zelf ook onverdraagzaam uit de hoek kunnen komen. In een beperkt aantal situaties kan een openlijk en expliciet bedoeld racisme waargenomen worden.

*De Roma-jongens wilden pingpongen en begonnen tegen elkaar te spelen. Gabriella was al rechtgestaan en had zich bij Caroline gezet. (...) Toen de jongens weggingen zei Gabriella: 'mag ik nu eens iets grof zeggen? Die kruipen echt op alles, hé en die kijken er niet naar of dat familie is'. (Veldnota's JWW, 4 juni 2010)*

De betrokken jongeren hanteren echter vaak racistisch geïnspireerde terminologie zonder daarbij onverdraagzame bedoelingen te hebben. Deze terminologie heeft betrekking op hun eigen etnische origine of die van hun vrienden. Dit duidt op een sterk etnisch bewustzijn en op het zich bewust zijn van hoe anderen hen (kunnen) zien en op hun relativiseringsvermogen.

*Er gebeurt iets buiten, iemand heeft iets in brand gestoken. Franky roept: 'wat doet die gast?' Mustafa en anderen zeggen hem de brand te blussen. Sajo geeft commentaar en zegt: 'het is weer ne neger' (terwijl hij zelf ook zwart is). (Veldnota's JWW, 24 februari 2010)*

Meer dan jongeren uit Vlaamse meerderheidsgroepen worden deze jongeren in hun alledaagse leefwereld geconfronteerd met verschil. Met jongeren van andere sociale en etnische minderheden gaan ze dagelijks om. Ze doen dit niet uit een soort interculturele norm of engagement. Diversiteit is geen norm maar een dagelijks gegeven waar ze niet naast kunnen in de stedelijke wijken waar ze wonen. Terwijl vooroordelen tot hun dagelijks leven behoren, hebben ze een soort relativiseringsvermogen ontwikkeld. Ze hergebruiken vooroordelen in humor.

*Samira zei ook wanneer we tijdens de wandeling aan een iets grotere boerderij kwamen: 'he, hier moeten we deze nacht nog eens terugkomen, hier wonen rijke mensen!' Ibrahim: 'zeg Samira, breng ze niet op gedachten, hé'. (Veldnota's JWW, 14 april 2010)*

## 5.. Rechthoe, rechtaan, rechthout

Uit bovenstaande citaten merken we reeds dat de jongeren rechthout reageren. De betrokken jongeren vertonen een erg directe stijl. Deze directe stijl werd reeds opgemerkt door Anderson (1978) in zijn bekende studie van Jelly's bar waar vooral zwarte



habitués kwamen die behoorden tot de lagere klasse. In de bar wordt sociale controle ten aanzien van de groep niet indirect via roddel bewerkstelligd maar via een meer directe benadering, kenmerkend voor de lagere klasse: 'An interesting parallel can be made here between the uses of such talk within different class groupings in our society, especially for social control in interpersonal and group relations. Among middle class people, for example gossip or the threat of gossip may be used as a group device for maintaining social control. At Jelly's, social control is through the threat of direct talk 'to your face.' (1978: 215).

Alles wordt in het daglicht geplaatst. Klinkt het niet dan botst het maar. Opvallend is dat dit verschil zich ook kan manifesteren tussen de professionals in het jeugdwelzijnswerk. De Vlaamse medewerkers hebben vaak een middenklasse achtergrond en de medewerkers met bijvoorbeeld Marokkaanse 'roots' kennen een minder begoede sociale achtergrond

*Ik merk dat bij volwassenen ook waar ik mee werk, als die kwaad zijn of er moet iets van hun hart ... maar dit merk ik eigenlijk meer bij Belgische collega's dan bij Marokkaanse collega's, omdat Marokkaanse collega's die vliegen dan nogal rapper uit en erna is dat gedaan en bij Belgische collega's hebben die dan meer de neiging om een gepeperde e-mail te schrijven. En dan lees je dat. En dan hebben wij meer de reactie van 'verdorie, ik ga hem bellen. Hé! Hoe zit da nu met die e-mail?' (...) Je ziet dat mensen (Belgen) meer op papier hun gedacht durven zetten dan dat ze dat eigenlijk (direct) durven zeggen. ' (Interview jeugdwelzijnswerker, met een Marokkaanse herkomst, 24 juni 2010)*

Deze directe stijl komt vaak nog harder over omdat de taal die deze jongeren gebruiken ook wel refereert aan allerlei conflicten, seksualiteit en geweld. Ze maken in hun praten met elkaar gebruik van scheldwoorden en dus van sociaal niet-wenselijk taalgebruik. Terwijl dit enerzijds vanuit een sociologische bril kan wijzen op een weerstandmechanisme (Scott, 1991) tegenover de zogenaamde Vlaamse meerderheidscultuur met betrekking tot een 'fatsoensnorm' lijkt het ook eerder een genormaliseerd onderdeel van hun onderlinge manier van communiceren (Soenen, 1999). Belangrijk om te begrijpen is dat de betekenis ervan niet per definitie kwetsend is en soms eerder humoristisch bedoeld is.

Ze zijn sterk in ad rem antwoorden en gaan vaak een spel aan om verbaal te kunnen winnen. Ze kunnen buitenstaanders dan ook snel met hun mond vol tanden achterlaten. Jeugdwelzijnswerkers stellen dat diepgaande gesprekken met hen moeilijk blijven. Dit heeft ook te maken met hun manier van communiceren waarbij de inhoud vaak minder belangrijk geacht wordt dan de vorm. Gelijkaardige processen zagen we

ook in scholen waar leerlingen met een migratiegeschiedenis leerkrachten met de rug tegen de muur zetten door vooral met stijlelementen te spelen in hun communicatie en niet in te gaan op de inhoudelijke boodschap van de leerkracht (Soenen, 1998). Ze communiceren ook regelmatig via beelden (Hewitt, 1989). Ze maken vergelijkingen met bijvoorbeeld elementen uit populaire tv-programma's, zoals de Vlaamse soap 'Thuis'.

*Het meisje antwoordde dat ze dan al binnen zeven jaar zou kunnen trouwen. Ze zou zichzelf een goede man vinden, een ingenieur of zo die ze dan meteen met woorden kan klein krijgen: 'zoals Carmen en Xavier hé, sjoeke en suske, ha nee, dat is Frank en Simone'. (Veldnota's JWW, 14 april 2010)*

De communicatie tussen de betrokken jongeren betreft vaak een onderhandeling. Hierbij worden telkens opnieuw regels of (fundamentele) uitgangspunten in vraag gesteld. Dit onderhandelen, vooral in het spel, wordt ook door jeugdwerkers opgemerkt.

*Zij hebben echter zoiets van, wij discussiëren en die vinden dat enorm plezant om daarover te discussiëren, dat is een deel van het spel (...). Allé dat is een stuk de hoofdzaak. Dat hangt er van af hoe serieus dat het is, over wat dat gaat. Als dat echt een (sport) wedstrijd is, dan gaan die zich daar heel serieus inzetten en zorgen dat die echt de regels niet overtreden, want ja dat zou de overwinning in gevaar kunnen brengen. Is dat iets recreatief, ja, dan is het discussiëren over de regels en de fouten (...) dat zit er heel diep in. Vlaamse kinderen die aanvaarden de regels, van dat zijn nu eenmaal de regels ... (Interview Jeugdwerker, 28 juni 2010)*

De betrokken jongeren beheersen de kunst van het onderhandelen. Het onderhandelen over de regels van een spel of het bediscussiëren van de kwaliteit van de voeding is op zich een vorm van vermaak tussen de betrokken jongeren.

In hun alledaagse praktijken zien we dat deze jongeren een aantal vaardigheden vertonen ten aanzien van de Vlaamse middenklasse jongeren zoals hun omgang met verschil, hun kennis van voeding en de kunst van het onderhandelen. Middenklasse groepen hebben het vaak moeilijk met hun directe en wat hardere stijl waardoor deze vaardigheden niet gezien worden (Soenen, 1999). In de huidige maatschappelijke context speelt dat niet in hun voordeel. Vanuit een sociologische lezing maakt Pleysier (2012) gewag van een heropleving van een normen- en waardendebat in onze samenleving. Vooral gedragingen die niet noodzakelijk strafbaar zijn maar ingaan tegenover een fatsoensnorm worden aangepakt.

## 6. Informatie? Gewoon doen

Informatie zoeken speelt zich bij de betrokken jongeren af op een prereflexief niveau. Met prereflexief niveau bedoelen we dat deze jongeren informatie vooral al doende zoeken en verkrijgen. Het informatie zoeken speelt zich dus niet af op het niveau van het weten of denken. De betrokken jongeren gaan niet vooraf iets opzoeken of uitvissen vooraleer aan de slag te gaan. Informatie situeert zich zeer sterk in het handelen, in de alledaagse praktijk.

### 6.1 Over naar familie!

Dit al doende naar informatie zoeken speelt zich af in persoonlijke netwerken samengesteld uit mensen die ze reeds kennen zoals broers, zussen, ouders en vrienden. Informatie over de mobiele telefoon komen ze vooral te weten via hun ouders. Welke operator genomen wordt, hangt af van welke operators familieleden reeds gebruiken. Een echte vergelijkende studie van operators komt er niet aan te pas. Wegwijs worden in het openbaar vervoer is ook iets dat ze leren doorheen het gebruik ervan. Als kind worden ze mee op sleeptouw genomen door ouders, broers en zussen. Indien ze een voor hen onbekende plek moeten bereiken zoeken ze niet vooraf informatie op via websites van NMBS of De Lijn. Vakantiejobs zijn van belang. Vaak zijn ze pizza-coerier, afwasser in de horeca of hulp in pretparken (dit laatste is erg populair). Jobs worden vooral via broers en zussen geregeld. Thuis, in de familiale sfeer, heeft het overgrote deel van deze jongeren ook een computer die ze meestal delen met andere gezinsleden. Toegang tot het internet wordt dus via de familiale connectie verzekerd. We kunnen bij de betrokken jongeren vaststellen dat hun zoekgedrag naar nieuwe bronnen en informatie via het internet niet diepgaand is. Wanneer ze informatie-instrumenten hanteren, gaan ze vooral naar iets op zoek dat ze reeds kennen en dus niet naar iets nieuw, naar een nog te ontdekken, onbekend fenomeen. Ook in de reële wereld betreden ze vooral reeds bekende paden. Ze blijven meestal op reeds begane routes in de eigen stad maar ook in het buitenland. Zoals reeds gesteld is de gsm bij deze jongeren eerder een kledingstuk dan een 'connecting people'-instrument. Belwaarde hebben ze vaak niet. Maar actief op zoek gaan naar belwaarde doet de meerderheid dan ook weer niet. Velen hebben een afwachtende houding. Ze wachten tot het Suikerfeest is of een ander familiefeest (naargelang de religie) om geld van familieleden te krijgen, ofwel wachten ze op gratis promoties.

## 6.2 Ongebreideld geloof in één persoonlijke link

De betrokken jongeren gebruiken amper formele informatieverstrekkers. Ze zoeken altijd eerst naar een informele connectie. Informatie zoeken betekent voor hen vaak 'de juiste persoon kennen'. Op zich is dit niet onverstandig en ze begrijpen als geen ander het belang van informele netwerken. Het probleem is dat hun informele netwerken echter te homogeen zijn samengesteld en weinig openingen vertonen voor nieuwe relaties en dus ook nieuwe gegevens. Indien deze jongeren hun netwerken van bekenden activeren, merken we dat ze een ongebreideld geloof hebben in het feit dat die ene persoon of ene link in het netwerk alles kan regelen om de juiste informatie te verkrijgen. Ze gaan er met andere woorden niet zelf mee aan de slag. Ze realiseren zich niet dat informatievergaring connecties tussen meerdere vehikels vereist. Vaak verkrijgen ze dan ook niet de gewenste informatie en beschuldigen ze de betrokken persoon van onwil. Conflicten ontstaan dan ook vaak rond dergelijke kwesties.

## 6.3 Jeugdwelzijnswerkers brengen diversiteit

Jeugdwelzijnswerkers, met wie de jongeren vertrouwd zijn, en die dus deel uitmaken van hun persoonlijke netwerken, krijgen spontaan tijdens activiteiten allerlei informatievragen. Naargelang de activiteit die ze aanbieden stellen de jongeren andere informatievragen. De jeugdwelzijnswerkers bieden hen informatie over de traditionele, nog steeds belangrijke, thema's zoals alles in verband met school, tewerkstelling en administratieve zaken (zoals briefwisseling van overheidsinstanties). Ook hier valt het op dat de jongeren de traditionele informatiediensten, of specifieke maatregelen gericht op hun doelgroep, liever mijden. Opvallend is dat de betrokken werkers in Antwerpen, Brussel en Gent ook over justitie en gerechtszaken vragen krijgen en daarmee verwant ook soms de vraag of ze wel rechtvaardig behandeld worden wat uiteraard verwijst naar hun maatschappelijke statuut. Info over sport en sportclubs dienen de werkers in Antwerpen en Gent veelvuldig te beantwoorden. Het zijn de werkers die ze dan ook doorverwijzen naar sportclubs, meestal specifiek gericht op deze doelgroepen die ze zelf hebben opgestart. Veel andere sportclubs kennen deze jongeren vaak niet.

Hoe meer ze vertrouwd zijn met de werker en dus hoe beter de verstandhouding zullen deze jongeren ook vragen stellen over meer intieme materies zoals informatie over alleen gaan wonen omwille van problemen thuis met hun ouders. De jeugdwelzijnswerkers verstrekken hieromtrent informatie maar aangezien ze de context van de jongeren kennen, doen ze meer dan dat. Ze plaatsen de informatie immers in de alledaagse context van de vrager. De jongeren realiseren zich immers niet altijd wat

de consequenties van hun vragen en bijgevolg keuzes zijn. Zo hebben ze bijvoorbeeld als ze zelfstandig willen gaan wonen, geen beeld van wat voor concrete zaken, administratief, financieel ... dit allemaal met zich meebrengt. Seksualiteit en liefdesrelaties zijn voor deze jongeren ook erg belangrijk. Toch wijzen werkers er op dat het vaak een beetje verdoken en onzichtbaar wordt gehouden. Met vreemden zullen deze jongeren er alvast niet gemakkelijk over praten.

*Vragen over seksualiteit (...) daar merk je ook een groot verschil tussen de verschillende nationaliteiten die we hier hebben, ja, dat is wel opvallend. Bij de Marokkaanse meisjes blijft dat nog altijd supermoeilijk, hoofddoek of geen hoofddoek zeer moeilijk (...). Want dat zijn dan ook die meisjes die dan toch ook komen vertellen over hun liefdesperikelen, omdat ze daar dan echt zo met iemand een keer moeten over babbelen (...) maar op zich zijn dat wel dezelfde verhalen als de andere meisjes 'oh dat is zo een toffe jongen'. Maar die moeten dat allemaal zo meer in het geniep doen. (Interview jeugdwelzijnswerker, 8 juli 2010)*

De rol van de jeugdwerkers maar ook van basiswerkers in het algemeen is van wezenlijk belang om de informatiepraktijken open te breken. In hun persoonlijke netwerken zijn de jeugdwerkers vaak de enige connectie die meer diversiteit in hun informatievergaring kan brengen. De context van de jeugdwerker dient echter in rekening gebracht te worden. Zo zijn deze werkers al geruime tijd bezig met het erkennen van deze doelgroepen. Ze willen erkenning voor de socio-culturele praktijken van hun doelgroep verkrijgen bij allerlei middenklassengroepen en -instituten. Dit is uiteraard geen gemakkelijk te bereiken doelstelling en vaak ook een frustrerende aangelegenheid voor de professionals. Een valkuil hierbij kan zijn dat deze werkers zich gaandeweg als exclusieve spreekbuis beginnen te profileren van deze doelgroep. Zij zien zichzelf vaak als enige valide link die deze jongeren hebben met de bredere maatschappij, met de buitenwereld. De buitenwereld zoals onderzoekers, journalisten, professionals van reguliere diensten worden gewantrouwd en vermeden, en niet altijd onterecht. Een gevolg kan echter zijn dat de werkers samen met hun doelgroep een ingekapseld netwerk (Hannerz, 1980: 256) beginnen te vormen waarbinnen ze beiden nog moeilijk openingen naar de buitenwereld kunnen maken.

## 7. Informatiespreiding: naar een trajectaanpak

Wat dit alles ons leert is dat informatieverstrekking zich nu te vaak situeert in de wereld van het denken en het weten. Een zeer intellectualistische houding overheerst:

eerst denken en dan doen, eerst alles op een rijtje en onder controle en dan pas handelen. Deze jongeren echter leren en informeren doorheen het leven, met vallen en opstaan. Dit is een zeer tastbare en concrete manier. Illustratief hiervoor is het spel poker, enorm populair onder deze jongeren. Pokeren leren ze niet door vooraf kennis te nemen van de regels. Regels leren is iets dat tijdens het spel verworven wordt, met alle discussies van dien. Het optimaliseren van het aanbod dient zich dan ook veel meer te richten op deze fundamentele manier van zijn. Het is dan ook van belang een verschil te maken tussen 'informatieprojecten' en 'informatietrajecten'. Een project is een gericht initiatief met een stappenplan en een duidelijk doel. Initiatieven in de sfeer van de etno-communicatie of het initiatief van een jongerengids (passend bij hun tekort aan vaardigheden inzake zoeken ...) zijn hiervan voorbeelden. Acties binnen projecten kunnen echter maar succesvol zijn als er ook via een traject gewerkt wordt. Trajecten hebben geen vast eindpunt en situeren zich in de onmiddellijke ervaringswereld. Doorheen de concrete omgang met deze jongeren kunnen meerdere connecties naar andere werelden, plekken, dingen en mensen geactiveerd worden. Trajecten zijn niet afgebakend maar open. Ze kunnen zeer snel inspelen op nieuwe alledaagse praktijken of behoeften. Er wordt geen lineaire weg afgelegd naar een bepaald informatiedoel. Onderweg zijn verschillende andere vertakkingen inzake informatie mogelijk. In een traject wordt informatie verspreid via het alledaagse handelen.

Binnen zo'n traject is het bijvoorbeeld van belang de netwerken van deze jongeren te diversifiëren. Ze dienen niet alleen de klik van vrienden te omvatten maar veel meer de 'weak ties' (Granovetter, 1973). Zwakke bindingen zijn linken in het netwerk die niet verwijzen naar intimi maar eerder verwijzen naar contacten met mensen die ze niet zo goed kennen maar die ze kunnen activeren als dat nodig zou zijn. Jeugdwerkers zijn daarin belangrijk omdat zij het contact met de buitenwereld kunnen garanderen. Zij dienen zich daarvan bewust te worden om vervolgens de rol van een 'publiek figuur' te bekleden. Een publiek figuur is een term die oorspronkelijk gebruikt werd om de sociale rol van cafébazen en kleine kruideniers te omschrijven. *'A public character is anyone who is in frequent contact with a wide circle of people and who is sufficiently interested to make himself a public character. (...) His main qualification is that he is public, that he talks to lots of different people.'* (Jacobs, 1972: 79). Deze werkers dienen dus zelf genoeg connecties op te bouwen met diverse domeinen en mensen. De jeugdwelzijnssector kent echter weinig continuïteit in personeel wat ook nefast is voor de informatieverstrekking. Dit heeft enerzijds te maken met de aard van het werk. Het is voor vele mensen een eerste job; iets dat zij doen wanneer ze jong en energiek zijn. Ofwel zien ze dit werk als een opstapje naar ander en beter. Anderzijds heeft dit te maken met het lage statuut van basiswerk in onze samenleving. Je kan er beleidsmatig niet mee scoren. Er kan vaak niet uitgepakt worden met blitse jongerenevenementen. Er komt veel

conflictmanagement aan te pas. Op bepaalde momenten bijvoorbeeld kunnen werkers hun doelgroep verliezen en moet je helemaal van vooraf aan(durven) beginnen.

Wil een trajectaanpak een kans op slagen hebben, dienen we meer vertrouwd te worden met de alledaagse praktijken van deze jongeren. Pedagogische interventies zullen uiteindelijk moeten landen in deze alledaagse praktijken. De jongeren moeten niet eenzijdig bekeken worden als slachtoffer van maatschappelijke structuren of als representanten van een bepaalde etnische groep. Ze dienen in de eerste plaats gezien te worden als een groep met eigen alledaagse praktijken. Via onze ontmoeting met de betrokken jongeren willen we alvast een bijdrage leveren en aanknopingspunten aanbieden om op verder te werken zoals hun erg directe manier van praten, hun alledaags interculturalisme, hun onderhandelings technieken ...

Binnen een traject zijn naast jeugdwerkers ook baliebedienden, bibliotheekmedewerkers, controleurs van het openbaar vervoer, leerkrachten ... erg belangrijk om optimaal informatie te kunnen verstrekken aan deze jongeren. Via 'het kleine ontmoeten' (Soenen, 2006), dus tijdens alledaagse kortdurende contacten, kunnen ook zij informatie verstrekken. Zo stelt Spaaij (2009) dat jongeren uit minderheden in Nederland de weg naar sportprogramma's op maat vinden via leerkrachten, sociale voorzieningen, jeugdwerk, en politie. Ook deze professionals dienen dan ook geappelleerd te worden op hun rol als 'publiek karakter'. Dit is nu veel te veel een kwestie van toeval. Net zoals bij de babyboomgeneratie waar veel arbeiderskinderen uiteindelijk toch aan de universiteit zijn geraakt omdat die ene professional, de leerkracht Engels bijvoorbeeld, hen liet zien wat er aan de horizon ook voor hen voor het grijpen lag (Matthijs, 2010), blijft dit ook hier een realiteit. De informatieverstrekking naar deze jongeren hangt nu nog teveel samen met het geluk om toevallig op zo een professional te botsen. Het zijn er echter te weinig die in dit geluk kunnen delen.

## Bronnen

- Anderson, E. (1978). *A place on the corner*. Chicago: University of Chicago Press.
- Boomkens, R. (1998). *Een drempelwereld. Moderne ervaring en stedelijke openbaarheid*. Rotterdam: NAI.
- Boomkens, R. (2006). *De nieuwe wanorde. Globalisering en het einde van de maakbare samenleving*. Amsterdam: Van Gennep.
- Bouverne-De Bie, M. (2004). Zo paradoxaal als de jeugd. Mogelijkheden en begrenzingen van jeugdonderzoek. *KRAX Vakblad van het jeugdwerk*, 4(1), 4-8.
- Bucholtz, M. (2002). Youth and Cultural Practice. *Annual Review of Anthropology*, 31, 525-552.



- De Knop, P., De Martelaer, K., & Theeboom, M. (1994). *Sport als integratie voor migrantenjongeren*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- Haenens, L. d., Koeman, J., & Saeys, F. (2007). Digital citizenship among ethnic minority youth in the Netherlands and Flanders. *New Media and Society*, 9(2), 278-299.
- Elchardus, M. (1999). *Zonder maskers: een actueel portret van jongeren en hun leraren*. Gent: Globe.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1379.
- Hannerz, U. (1980). *Exploring the city. Inquiries toward an urban anthropology*. New York: Columbia University Press.
- Hewitt, R. (1989). *White Talk Black Talk; Inter-racial Friendship and Communication Amongst Adolescents*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Huyge, E., Dehertogh, B., Mortelmans, D., Van Assche, V., & Maelstaf, H. (2009). *Vrije tijd door Antwerpse tienerogen. Een onderzoek naar de spanning tussen commercie, leefwereld en jeugdbeleid*. Onderzoeksrapport in opdracht van de stad Antwerpen.
- Jacobs, J. (1972). *The death and life of great American cities. The failure of town planning* (reissued). New York: Pelican Books.
- Jacobs, D., Rea, A., Teney, C., Callier, L., & Lothaire, S. (2009). *De sociale lift blijft steken. De prestaties van allochtone leerlingen in de Vlaamse gemeenschap en Franstalige gemeenschap*. Brussel: Koning Boudewijnstichting.
- James, A., & Prout, A. (1997). *Constructing and reconstructing childhood: Contemporary issues in the sociological Study of childhood* (2nd ed.). London: Falmer.
- Leeman, Y., Lutz, H., & Wardekker, W. (1996). Intercultureel onderwijs en culturele identiteit. *Co-menius*, 16, 243-256.
- Matthys, M. (2010). *Doorzetters. Een onderzoek naar de betekenis van de arbeidersafkomst voor de levensloop en loopbaan van universitair afgestudeerden*. Amsterdam: Aksant.
- Pleysier, S. (2012). Kind als gevaar. De nieuwe preventie en criminalisering van het gedrag. *Tijdschrift voor Jeugd en Kinderrechten (TJK)*, 4, 278-288.
- Scott, J. (1990). *Domination and the art of resistance*. New Haven: Yale University.
- Soenen, R. (1998). Creatieve en dynamische processen in het alledaagse leven. Een inspiratiebron voor intercultureel onderwijs. In R. Pinxten & G. Verstraete (Red.), *Cultuur en macht. Over identiteit en conflict in een multiculturele wereld* (pp. 273-302). Antwerpen-Baarn: Houtekiet.
- Soenen, R. (1999). *Over Galliërs en managers. Bouwstenen voor intercultureel leren*. Gent: Universiteit Gent, Steunpunt ICO.
- Soenen, R. (2002). Diversity as a tool for ethnography. From a critical child to an ethnographer with little patience. In G. Walford (Ed.), *Debates and developments in ethnographic methodology (Studies in educational ethnography, Volume 6)* (pp. 73-94). Oxford: JAI Press/An imprint of Elsevier Science.
- Soenen, R. (2006). *Het kleine ontmoeten. Over het sociale karakter van de stad*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Soenen, R. (2009). *De connecties van korte contacten. Een etnografie en antropologische reflectie betreffende transacties, horizontale bewegingen, stedelijke relaties en kritische indicatoren*. Proefschrift tot het verkrijgen van de graad van Doctor in de Sociale en Culturele Antropologie. Leuven. Faculteit Sociale Wetenschappen (IMMRC) KU Leuven.



- Soenen, R., & Van Reusel, J. (in publicatie 2015). *De kleine wanorde. Creatieve montages van mensen, dingen en plaatsen*. Leuven: LannooCampus.
- Spaaij, R. (2009). Sport as a vehicle for social mobility and regulation of disadvantaged urban youth. *International Review for the Sociology of Sport*, 44(3), 247-264.
- Trendwolves (2009). European Youth Report.
- Vettenburg, N., Elchardus, M., Walgrave, L., & De Bie, M. (2004). *Jeugdonderzoek belicht. Voorlopig syntheserapport van wetenschappelijk onderzoek naar Vlaamse kinderen en jongeren (2000-2004)*. Leuven: KU Leuven, Onderzoeksgroep Jeugdcriminologie.
- Willis, P. (1990). *Common culture. Symbolic work at play in the everyday cultures of the young*. Buckingham: Open University Press.
- Wulff, H. (1995a). Inter-racial friendship: consuming youth styles, ethnicity and teenage femininity in South London. In H. Wulff & V. Amit-Talai, *Youth Cultures. A cross-cultural perspective* (pp. 1-18). London: Routledge.
- Wulff, H. (1995b). Introducing youth culture in its own right. The state of the art and new possibilities. In H. Wulff & V. Amit-Talai, *Youth Cultures. A cross-cultural perspective* (pp. 63-80). London: Routledge.



# 12.

---

## Ondersteuning van de deskundigheidsbevordering in het jongereninformatie- en -advieswerk

*Willy Faché*

Het organiseren van deskundigheidsbevordering is nodig om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het jongereninformatie- en -advieswerk wordt gewaarborgd en medewerkers zich als professional kunnen ontwikkelen.

Deskundigheidsbevordering kan verschillende vormen aannemen. Een belangrijke vorm is de intervisie. De doelstelling van intervisie is stimuleren van uitwisseling van praktijkervaringen in een groep collega's, waarbij de deelnemers leren van elkaars ervaringen en door te reflecteren op hun handelen (Hendriksen, 2006). Naast het vergroten van de handelingskennis door intervisiesessies binnen organisaties, kunnen medewerkers hun deskundigheid verhogen door het volgen van eendaagse of meerdaagse trainingen, door deelname aan studiedagen en congressen op landelijk en internationaal niveau en door literatuur en internet te raadplegen.

De ondersteuning van de deskundigheidsbevordering op het gebied van jongereninformatie en -advies wordt in Vlaanderen en Nederland op uiteenlopende wijze op landelijk niveau verzorgd door diverse organisaties. In dit hoofdstuk bespreken we de evolutie van die ondersteuningsstructuren in Vlaanderen en Nederland. Naast het landelijke niveau zien we dat ook op Europees niveau de deskundigheidsbevordering een toenemende rol speelt. In een derde deel van dit hoofdstuk zullen we dit internationaal niveau behandelen.

## 1. Nederland

### 1.1 Het Landelijk Overleg Alternatieve Hulpverlening

In 1971 ontstond een Landelijk Beraad van vertegenwoordigers van diverse alternatieve hulpverleningsinstellingen. Nadat een aantal organisaties, waaronder de Releases, het Landelijk Overleg hadden verlaten door ideologische discussiepunten, werd na twee jaar besloten niet meer samen te komen en een werkgroep de opdracht te geven een congres te organiseren over de uitgangspunten rondom individuele hulp en sociale actie en de mogelijke methoden en werkwijzen. Dit congres had plaats in Elst op 11 mei 1973 onder de titel 'Verzet als hulp'. Er kwam tijdens dit congres geen duidelijkheid over de uitgangspunten. Doordat er evenmin duidelijkheid was over doorgaan van het Landelijk Beraad werd eind 1974 besloten tot opheffing ervan.

De problematiek rond minderjarige weglopers en het proces rondom het ontrekken van een minderjarige aan de opsporing, aanhouding en terugbrenging door de politie, was aanleiding tot een landelijke oproep om gezamenlijk één lijn te trekken ten opzichte van de kinderpolitie, raden voor kinderbescherming en de kinderrechters. Dit was tevens de aanleiding tot de start eind 1974 van het 'Landelijk Overleg van werkers in de Alternatieve Hulpverlening' (LOAH). Om een grotere daadkracht te ontwikkelen ontstaat er een structuur van 'mandaatgroepen binnen het LOAH', onder andere één met betrekking tot de weglööpproblematiek van minderjarigen (rechtspositie minderjarigen) en één over de subsidiëring van de alternatieve hulpverlening, met daaraan gekoppeld de functie en de taak van de alternatieve hulpverlening. In 1976 werd aan het Ministerie van CRM een subsidie voor een coördinator van het Landelijk Overleg gevraagd en bekomen. In 1978 kreeg het LOAH een eigen rechtspersoon (Themmen & Gerritsen, 1994).

In de loop van de jaren is het LOAH geregeld betrokken geweest bij overleg met het Ministerie en acties in verband met de verdediging van de belangen van jongeren en de alternatieve hulpverlening. Ook het functioneren van de JAC's was geregeld in het LOAH een belangrijk discussiepunt, zoals de randgroepjongerenproblematiek, die duidelijk maakt dat de JAC's niet bereikbaar zijn voor iedereen, de hulpverlening aan meisjes en de jeugdinformatiefunctie. Dit soort discussies vormden mede aanleiding tot de groei van de functies deskundigheidsbevordering en methodiekontwikkeling van het LOAH, naast overleg en belangenbehartiging.

Per 1 januari 1992 werd het LOAH opgeheven. De stopzetting van de subsidiëring van dit landelijk bureau werd door het Ministerie voor WVC gerechtvaardigd door te wijzen op het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW) voor de functies deskundigheidsbevordering en methodiekontwikkeling en op de werkgeversvereniging voor de functies belangenbehartiging en ondersteuning (Themmen &

Gerritsen, 1994). Volgens deze auteurs is er ‘veel meer vooraf gegaan aan de sluiting van het bureau. De ‘schwung’ was er uit, de bezieling was verdwenen en de ideologische noodzaak tot onderling overleg, deskundigheidsbevordering, belangenbehartiging en ondersteuning droogde langzaam op’ (p. 105).

## 1.2 Landelijke Vereniging van Jongereninformatiepunten

De Landelijke Vereniging van Jongereninformatiepunten werd opgericht in 2000.<sup>94</sup> De Vereniging zette zich ook in voor de ondersteuning bij het opzetten van een JIP, het bevorderen van de samenwerking en de informatie-uitwisseling tussen de jongereninformatiewerkers.

De Vereniging ontwikkelde ook het vijfstappengespreksmodel. Er zijn in elk gesprek, hoe kort of lang, verschillende fasen te onderscheiden. Die verschillende fasen brengen structuur aan in het gesprek en zijn daarmee een hulpmiddel om een gesprek naar behoren te laten verlopen. In de bijlage bij hoofdstuk 10 is dit gespreksmodel opgenomen.

Vanaf 2005 zette de vereniging zich ook in voor de kwaliteitsbevordering van de JIP's. Met dit doel werden twaalf kwaliteitscriteria ontwikkeld, waaraan een JIP moest voldoen om zichzelf een JIP te mogen noemen. Een werkgroep kwaliteit voerde bij de JIP's kwaliteitstoetsingen uit.

De laatste jaren zijn steeds meer officiële JIP's verdwenen, voornamelijk door gewijzigde prioriteiten in het beleid van de instellingen voor jeugdzorg en door (lokale) bezuinigingen. Omdat er vanuit die JIP's nog weinig behoefte was om zich nog te verenigen werd de Landelijke Vereniging van JIP's begin 2015 opgeheven.

## 1.3 De Stichting Opvoeden.nl

Nederlandse gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om, via de lokale zorgaanbieders, de inwoners goed te informeren over opvoeden, opgroeien en gezondheid. Tegelijkertijd moeten burgers ervan op aan kunnen dat de informatie die de overheid geeft, objectief, wetenschappelijk verantwoord en voor iedereen toegankelijk is. *‘Gevalideerde informatie over opvoeden, opgroeien en gezondheid is in heel Nederland de-*

---

94 Doordat de Stichting Jongeren Informatie Nederland (SJN) overgenomen werd door het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (NIZW), voor wie jongereninformatie duidelijk geen prioriteit was, ontstond de behoefte aan een vereniging met als doelstelling het behartigen van de belangen van het jongereninformatiewerk.


*zelfde*’, zegt Els Verkerk, directeur van Stichting Opvoeden.nl. *‘Gemeenten kunnen dus veel efficiency-winst boeken als zij niet allemaal apart, maar gezamenlijk de informatie voor ouders, opvoeders en jongeren maken, ontsluiten, onderhouden en uitbreiden.’* Het Ministerie van VWS heeft in 2010 samen met de VNG het initiatief genomen om dit te regelen en te beleggen bij een onafhankelijke organisatie: Stichting Opvoeden.nl. Uit berekeningen blijkt dat gemeenten miljoenen besparen door niet allemaal apart, maar gezamenlijk betrouwbare informatie aan te bieden over opvoeden, opgroeien en gezondheid.

Sinds 1 april 2014 stelt de Stichting Opvoeden.nl betrouwbare en toegankelijke jongereninformatie gratis beschikbaar voor jongeren van 12 tot 18 jaar op de website [Infovoorjou.nl](http://Infovoorjou.nl). De Stichting Opvoeden.nl is de grootste landelijke databank met betrouwbare, gevalideerde informatie voor ouders, opvoeders en jongeren over opvoeden, opgroeien en gezondheid.

De landelijke informatie op [Infovoorjou.nl](http://Infovoorjou.nl) is ook beschikbaar voor gemeenten en Centra voor Jeugd en Gezin (CJG’s), alsook voor organisaties zoals jongerenloketten, Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD’s) en scholen. Zij kunnen de informatie op verschillende manieren gebruiken, bijvoorbeeld op een eigen, lokale website of verwijzen naar de informatie op de landelijke website [Infovoorjou.nl](http://Infovoorjou.nl). De informatie mag men ook toevoegen aan eigen teksten, maar de artikelen zelf mogen inhoudelijk niet gewijzigd worden. De artikelen bevatten immers betrouwbare informatie gevalideerd door thema-instituten. Willy Faché bespreekt in hoofdstuk 14 deze informatiefunctie van de Stichting Opvoeden.nl.

## 2. Vlaanderen

### 2.1 Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk (Info- Jeugd Nationaal)

Het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum (Info-Jeugd ) in Vlaanderen kreeg niet alleen vragen van jongeren uit de Gentse regio, maar ongeveer twee jaar na zijn start, ook vanuit heel Vlaanderen. Daarom verdedigde Faché tijdens voordrachten op studiedagen (onder andere op het colloquium over de Vlaams-Brusselse Jeugd in Brussel in 1969) de oprichting van jeugdinformatiecentra in alle grote steden. In 1970 organiseerde hij met dit doel ook een colloquium over ‘Informatiecentra voor jongeren’ in Brussel met medewerking van Mac Gillavry, die enkele maanden voordien in Amsterdam het jongerenadviescentrum (JAC) had opgericht (zie hoofdstuk 2).

Als gevolg van het feit dat Info-Jeugd Gent het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum in Vlaanderen was, werd het dikwijls ook om advies gevraagd bij de start van nieuwe centra. Uit deze laatste activiteit groeide in 1969 het 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk' (Info-Jeugd Nationaal) dat op hetzelfde adres als Info-Jeugd Gent was gevestigd. Van bij de aanvang van dit centrum was het de bedoeling niet alleen jongereninformatie- en -adviescentra te ondersteunen, maar ook personen die bij jeugdinformatie en -advies in andere organisaties betrokken zijn, zoals jongerenleiders in jeugdhuizen, jongerencentra, jongerenorganisaties en leerkrachten (zie hoofdstuk 2).

Info-Jeugd Nationaal publiceerde voor die informatiewerkers 'Infardes'. Dit waren documentatiemappen over seksualiteit, jongerenrechten, opleidingsmogelijkheden enz. Daarnaast organiseerde het centrum opleidingen over jongereninformatie en -advies en in samenwerking met de jongereninformatie- en -adviescentra sociale acties ter verdediging van de belangen van jongeren.

Veel beschikbaar informatiemateriaal is niet relevant voor het aanpakken van concrete levensproblemen en -vragen, waarmee jongeren in een complexe samenleving worden geconfronteerd. De informatie die beschikbaar is, is daarenboven nog gefragmenteerd beschikbaar, dikwijls moeilijk te begrijpen voor de jeugdige nieuwkomers in onze samenleving en niet altijd betrouwbaar. Ter ondersteuning van het jongereninformatiewerk publiceerde Info-Jeugd Nationaal thematische 'Infolders' over opleidingsmogelijkheden, hulpverlening bij druggebruik, ontslag, werkloosheidsuitkeringen, rechten van minderjarigen, burgerdienst, legerdienst, voorbehoedsmiddelen, alleen wonen op een kamer, vakantiejobs, vakantiemogelijkheden enz. De doelgroep van deze folders waren zowel jongeren als personen, die aan jongeren informatie verlenen. Inhoudelijk werden deze folders samengesteld of gecontroleerd door deskundigen. Willy Faché bespreekt deze activiteit in hoofdstuk 14.

Eind van de jaren negentig verdwijnt Info-Jeugd Nationaal, omdat de subsidiëring werd stopgezet. Een organisatie, waarvan het aanbod 'slechts' bestond uit opleidingen, voorlichtingsactiviteiten en sociale acties, kwam toen volgens de nieuwe subsidiëringsregels niet meer in aanmerking voor subsidiëring als landelijk georganiseerd jeugdwerk.

## 2.2 De Federatie voor Alternatieve Hulpverlening

In 1978 ontstond de Federatie Alternatieve Hulpverlening ter verdediging van de belangen van de jongeren informatie- en adviescentra. In 1985 werd de Federatie Alternatieve Hulpverlening omgedoopt tot Federatie van Jongeren Informatie- en Advies-

centra (FJIAC), die erkend werd als landelijke jeugddienst. Ludo Serrien en Kris Stas bespreken in hoofdstuk 3 de evolutie van deze landelijke functie.<sup>95</sup>

### 2.3 Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

In Vlaanderen ontstonden op initiatief van de regering 'steunpunten' (privaatrechtelijke verenigingen), die in opdracht van de Vlaamse Overheid binnen een bepaald beleidsdomein taken uitvoeren om het overheidsbeleid wetenschappelijk te ondersteunen en om aan plaatselijk actieve verenigingen of voorzieningen ondersteuning te bieden. Een van die steunpunten is het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. In de jaren '90 werden de JAC's ondergebracht in de Centra voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) en werd in 1996 de toenmalige Federatie van Jongeren Informatie- en Adviescentra (FJIAC) opgenomen in de nieuwe structuur van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk is inmiddels uitgegroeid tot een brede ondersteuningsstructuur voor het eerstelijns sociaal werk. De CAW's en de JAC's worden ondersteund op verschillende domeinen: methodiekontwikkeling, deskundigheidsbevordering, registratie, signalering en juridisch advies.

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk publiceerde onder andere de volgende methodiekhandleidingen voor jongerenhulpverlening:

- Sandra Beelen (2010). *Methodisch kader voor online hulpverlening in de CAW's. Wanneer afstand nabijheid creëert.*
- Beelen, S., Van Hecke, I., & Serrien, L. (2012). *Wat werkt in de jeugdhulp?*
- Beelen, S., Van Hecke, I., & Serrien, L. (2012). *Jongeren op zoek naar hulp. Een klare kijk op 12- tot 17-jarigen.*

### 2.4 Het Vlaams Informatiepunt Jeugd en De Ambrassade

In het Vlaams jeugdbeleidsplan 2006-2009 is jeugdinformatie één van de acht belangrijke pijlers van het jeugdbeleid (Anciaux, 2006). Op initiatief van Bert Anciaux, toenmalige Minister van Jeugd werd in 2006 het Vlaams Informatiepunt Jeugd (VIP Jeugd) opgericht. Dit Vlaams Informatiepunt Jeugd (VIP Jeugd) kreeg ruime financiële middelen om een gecoördineerd jeugdinformatiebeleid in Vlaanderen te ontwikke-

---

95 De activiteiten met betrekking tot 'jongereninformatie' van de FJIAC werden verder gezet door de vzw In Petto, jeugddienst voor informatie en preventie. In Petto is inmiddels gefusioneerd met Jeugd en Seksualiteit en Zinding tot een nieuwe organisatie Jong en Van Zin.



len en een netwerk van jongereninformatiepunten uit te bouwen en te ondersteunen. In 2013 besliste de toenmalige Minister van Jeugd, Pascal Smet, om VIP Jeugd samen te voegen met het Steunpunt Jeugd en de Vlaamse Jeugdraad. Die nieuwe organisatie werd De Ambrassade genoemd. Terwijl VIP Jeugd oorspronkelijk enkel ondersteuning aan de lokale JIP's bood, ondersteunt De Ambrassade nu alle organisaties die informatie verlenen aan jongeren. De Ambrassade heeft meerdere doelgroepen, net zoals het Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie en -advieswerk in Gent, dat tot eind van de jaren negentig die ondersteuningsfunctie verzorgde. Peter Verdonck, Line Ostyn, Marian Michiels en Sofie Iserbyt beschrijven in hoofdstuk 13 hoe de Ambrassade deze ondersteuning realiseert.

Die bredere taakopvatting van Ambrassade sluit aan bij de trend waarbij op diverse locaties en in diverse organisaties laagdrempelige informatievoorziening wordt gecreëerd, zoals in het jongerenwerk, gemeentelijke jeugddiensten en andere instellingen (zoals de bibliotheken), waar jongeren regelmatig vertoeven.

## **2.5 Vereniging Vlaamse Jeugddiensten**

Midden de jaren negentig besloten de Vereniging Vlaamse Jeugddiensten (V.V.J., een koepelorganisatie voor gemeentelijke jeugddiensten en steunpunt voor lokaal jeugdbeleid) en de Federatie van Jongeren Informatie- en Adviescentra tot creatie van het samenwerkingsverband, Delta, voor de ontwikkeling en ondersteuning van jongereninformatiepunten.

Sinds 2013 verzorgt de Vereniging Vlaamse Jeugddiensten, de deskundigheidsbevordering van informatiemedewerkers in gemeentelijke jeugddiensten en jeugdinformatiepunten. Guy Redig bespreekt in hoofdstuk 4 de evolutie van deze landelijke functie.

## **3. Deskundigheidsbevordering en informatie-uitwisseling op Europees niveau**

Op Europees niveau zijn de volgende conferenties en initiatieven belangrijk geweest voor de ontwikkeling van internationale samenwerking en deskundigheidsbevordering.

### **3.1 Internationale conferenties**

#### **3.1.1 De eerste Europese conferentie voor Youth Information and Counselling Centres in 1972**

Op initiatief van het Jugendinformationszentrum in München en in samenwerking met de IJAB (Internationaler Jugendaustausch und Besucherdienst der Bundesrepublik Deutschland) werd de eerste Europese conferentie voor Jeugdinformatie- en -adviescentra georganiseerd in 1972. Gedurende één week bezochten de deelnemers (met de bus) innovatieve vormen van jeugdinformatie en -advies in verschillende Europese steden: München, Erlangen, Essen, Amsterdam, Amersfoort, Utrecht, Gent en Brussel. Tijdens deze eerste Europese conferentie werden vooral ervaringen in verband met drie thema's uitgewisseld (Faché, 1973a):

1. de voor- en nadelen van gespecialiseerde informatiecentra (bijvoorbeeld in verband met seksualiteit) en generalistische (comprehensive) jongereninformatie- en -adviescentra;
2. de sterke en zwakke punten van de drie concepten: jongereninformatiecentrum (JIC), jongerenadviescentrum (JAC) en organisaties die informatie en advies (JIAC)) integreren;
3. de verhouding tussen individuele hulpverlening en sociale actie.

#### **3.1.2 De tweede Europese Conferentie voor Youth Information and Counselling Centres in 1975 in Tihange (België) en de derde Europese conferentie in 1977 in München (Duitsland)**

De tweede conferentie werd georganiseerd door het 'Centre National d'Information des Jeunes' (Brussel) en de derde conferentie door het Jugendinformationszentrum in München. De focus van deze conferenties was de uitwisseling van ervaringen op het gebied van de hulpverleningsmethoden. Op de derde Europese conferentie werd de eerste directory van alle jongereninformatie- en -adviescentra in Europa (Faché, Wathlet & Vanden Bavier, 1977) voorgesteld.

#### **3.1.3 WHO-werkgroep over jeugdadvies in 1977 in Londen**

Tijdens deze bijeenkomst werd speciale aandacht besteed aan de veranderende rol en de doelstellingen van de jongereninformatie en -adviescentra en welke rol zij vervullen in de primaire preventie en vroege opsporing van problemen bij adolescenten.

Veel aandacht werd besteed aan de maatschappelijke oorzaken van de problemen van jongeren en hoe de innovatieve rol van deze centra te ondersteunen (WHO, 1977).

### **3.1.4 'First European Colloquium of Youth Information Centres' in 1985 in Marly-le-Roy**

In 1985, het Internationaal Jongeren Jaar, organiseerde Frankrijk een Europees colloquium over 'Youth Information Centres' in Marly-le-Roi. Noch in de titel van het colloquium noch in het programma was er sprake van advies (counselling), zoals bij vorige internationale conferenties. De Franse organisatoren onder leiding van het 'Centre d'Information et de Documentation Jeunesse' in Parijs (in 1969 opgericht) wensten het internationaal colloquium te gebruiken om het Franse concept van de jeugdinformatiecentra te promoten en de internationale erkenning van hun logo te krijgen. Het Centre d'Information et de Documentation Jeunesse' (CIDJ) was het eerste centrum van een netwerk van centra in Frankrijk (Meuwese, 1992; Faché, 2014).

Tijdens dit colloquium werd ook een 'Directory of Youth Information Centres in Western Europe' voorgesteld. Deze directory was een bijgewerkte versie van de eerste directory uit 1977 van Faché, Wathlet & Vanden Bavier maar onder een gewijzigde naam. In de titel is geen sprake meer over jongerenadvies (counselling).

Dit colloquium, waaraan 17 Europese landen deelnamen, is voor de verdere evolutie van de Europese samenwerking en ondersteuning van fundamenteel belang geweest. Tijdens het colloquium werd een 'International Liaison Committee' samengesteld, die de oprichting van het 'European Youth Information and Counseling Agency' (ERYICA) op 17 April 1986 in Madrid voorbereidde. Dankzij financiële steun van Frankrijk kon deze organisatie starten.

### **3.1.5 Eerste Europese conferentie van de ministers die verantwoordelijk zijn voor de jeugd in 1985**

Tijdens de eerste Europese conferentie van ministers die verantwoordelijk zijn voor de jeugd (Straatsburg 1985), was voorlichting aan jongeren een van haar prioriteiten voor toekomstige actie en samenwerking op Europees niveau. Als gevolg van deze bijeenkomst van de Raad van Europa werd een 'Werkgroep van Europese deskundigen op het gebied van informatie- en hulpverlening aan jongeren' samengesteld (1986-1988). Die Commissie had als taak: 1) analyseren hoe de behoeften op het gebied van voorlichting aan jongeren op het spoor komen, 2) de doelstellingen, methoden en organisatie van informatie- en adviescentra in Europa onderzoeken, 3) het uitvoeren van een haalbaarheidsstudie naar een Europees netwerk van informatie- en

adviescentra. In zijn functie als consultant expert van deze commissie, schreef Faché een ontwerprapport over 'De doelstellingen, methoden en organisatie van jongereninformatie- en -adviescentra in Europa'. Dit rapport werd naar alle centra in Europa samen met een vragenlijst gestuurd. Op basis van de feedback van de centra en de discussie in de commissie, werd het rapport bijgewerkt en gepubliceerd door de Raad van Europa in 1989 (Faché, 1989a), samen met een rapport over hoe de informatie- en adviesbehoeften van jongeren vaststellen (Faché, 1989b).

### 3.2 Internationale netwerken

#### 3.2.1 International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services aan de Universiteit Gent (1971-1989)

Een van de vaststellingen van de eerste Europese conferentie voor 'Youth Information and Counselling Centres' in 1972 was, dat documentatie over innovatieve informatie- en adviesverlening aan jongeren (rapporten over ervaringen en projecten, conference papers, overheidsrapporten, jaarverslagen, technische rapporten, enzovoort.) alleen beschikbaar zijn in een zeer beperkte oplage (meestal in gepolicieerde vorm). Het verzamelen en toegankelijk maken van deze literatuur voor alle geïnteresseerden is belangrijk voor de verdere ontwikkeling van deze innovaties. Prof. dr. W. Faché had toen reeds ruim 4.000 documenten van en over jongereninformatie en -advies in Europa en Noord-Amerika verzameld in het 'International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services' aan de Universiteit Gent. De deelnemers aan de bovengenoemde conferentie besloten tijdens hun bezoek aan Gent, om de documentatiecollectie in Gent als basis te nemen voor een Europees clearinghouse voor de jongereninformatie en -advies en regelmatig documentatie van hun land toe te sturen (IJAB, 1972).

In 1973 startte het Centrum de publicatie van het tijdschrift 'International Exchange' met de informatie die het ontving over jongereninformatie en -adviescentra, conferenties en uitwisselingsprogramma's en documentatie op dit gebied van jongereninformatie en -advies.

In 1974 startte het Centrum met de publicatie van bibliografieën over jongereninformatie- en -adviescentra per land en over specifieke thema's, zoals 'detached youth work' en 'street-corner-work'. In 1981 startte het centrum met de publicatie van 'source-books' per land. In deze source-books werden de belangrijkste en meest originele documenten over jongereninformatie- en -advieswerk in een bepaald land opgenomen. Hierdoor werd de documentatie vermeld in de bibliografieën voor een ruimer publiek toegankelijk. De source-books bieden informatie voor wie ontwikke-

lingen in een bepaald land wil bestuderen. Ze zijn ook een inspiratiebron voor wie in deze sector werkt. De volgende source-books in gefotokopieerde vorm werden gepubliceerd: Groot-Brittannië, Vlaanderen en Nederland.

Toen Eryica werd opgericht in 1986 en gesubsidieerd door de Franse regering, heeft het International Information and Documentation Centre for Innovative Information and Counseling Services zijn activiteiten stopgezet in de hoop dat Eryica die zou verder zetten.

### 3.2.2 European Youth Information and Counselling Agency (ERYICA)

Dit is actueel de belangrijkste organisatie voor de ondersteuning van deskundigheidsbevordering op Europees niveau. Het is een Europese non-profit koepelorganisatie van nationale jongereninformatie- en -adviesnetwerken en structuren.

De vereniging zet zich in voor de kwaliteitsbevordering van het jongereninformatie- en -advieswerk. Met dit doel werd een Europees Charter Jongereninformatie ontwikkeld, waarin 16 principes zijn opgenomen, die richtlijnen vormen voor generalistisch jongereninformatiewerk (zie bijlage). Het diende in heel wat landen als basis voor een nationaal, regionaal en/of lokaal jeugdinformatiebeleid.<sup>96</sup>

De Stichting Jong Rotterdam ontwikkelde in het jaar 2008 het concept JIMMY. JIMMY's zijn Jongeren Informatie Medewerkers die een gecertificeerde JIMMY-training hebben gevolgd (zie hoofdstuk 6). JIMMY is een beschermde naam, die in bruikleen is gegeven aan ERYICA in 2012. ERYICA verzorgt trainingen en heeft het recht om aan trainers en deelnemers certificaten te verstrekken. Er zijn al meer als 2500 certificaten uitgereikt. Verder organiseert ERYICA opleidingen voor jongereninformatie- en -adviesmedewerkers, internationale congressen en publiceert diverse handleidingen voor werkers in deze sector (Capecchi & Rupkus, 2014; Ivanovskis & Rupkus, 2014; Capecchi, Simon & Farkašová, 2014). Ten slotte ijvert ERYICA voor de ontwikkeling van een Europees netwerk van jongereninformatie- en -adviesstructuren. Voor starters is er de Youth Information Starter Kit (2010).

---

96 Tussen 2008 en September 2010 ontwikkelde 'Youth Access', de koepelorganisatie voor 'Youth Information, Advice, Counselling and Support Services' in Groot-Brittannië, op basis van dit charter de kwaliteitsnormen voor YIACS. De Engelstalige brochure 'Ten Steps to a Quality Advice Service' ([www.youthaccess.org.uk](http://www.youthaccess.org.uk)) is zeer inspirerend voor werkers in Nederland en Vlaanderen.

## Bronnen

- Anciaux, B. (2006). Vlaams jeugdbeleidsplan 2006-2009.
- Capecchi, D., & Rupkus, E. (2014). *Quality management in youth information and counselling*. Luxembourg: ERYICA.
- Capecchi, D., Simon, I., & Farkašová, K. (2014). *Good Practice in Youth Information*. Luxembourg: ERYICA.
- Daniels, P. (2012). *Guide to safety and quality online. A tool kit for youth information workers*. Luxembourg: ERYICA.
- Faché, W. (1973). *Informatie- en adviescentra voor jongeren in Duitsland, Nederland en België, verslag van een studiereis*. Jeugd en Samenleving, 3(3), 205-216.
- Faché, W. (1987). *The aims, the methods and organization of youth information and counselling centres in Europe*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (1988). *Exploring the need for youth information and counselling services*. Strasbourg: Council of Europe, CAHJE.
- Faché, W. (2014). International cooperation and experience exchange. In M. Ivanovskis & E. Rupkus (Eds.), *Compendium on national youth information and counselling structures* (pp. 16-23). Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency.
- Faché, W., Wathlet, G., & Vanden Bavier, R. (1977). *Census of the youth information and counselling centres in Europe*. Gent: International Secretariat of Youth Information Centres.
- Hendriksen, J. (2007). *Werkboek Intervisie*. Soest: Nelissen.
- Ivanovskis, M., & Rupkus, E. (Eds.), (2014). *Compendium on National Youth Information and Counselling Structures*. Luxembourg: European Youth Information and Counselling Agency. <http://eryica.org/news/compendium-youth-information-now-published>.
- Meuwese, S. (1992). Op weg naar een jeugdinformatiebeleid. In J. Katus, H. Van Ewijk & I. van der Zande (Red.). *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp. 59-67). Muiderberg: Dick Coutinho.
- Themmen, N., & Gerritsen, S. (1994). Knelpunten. Twintig jaar Landelijk overleg alternatieve hulpverlening. In S. Gerritsen & T. Schrama (Red.), *Hulp in nood. Opbouw, groei en verantwoording in een kwart eeuw jeugdhulpverlening* (pp. 105-125). Amsterdam: SWP.
- World Health Organization, Regional Office for Europe (1977). *Objectives of Youth Advisory Services*. London/New York: Routledge.

## Bedanking

Bedanking voor waardevolle aanvullingen op een eerdere versie van dit hoofdstuk door Scarlett Zwartkruis, voormalig voorzitter van de Landelijke Vereniging van Jongereninformatiepunten. Programma-manager JIP Den Haag, Delft en Zoetermeer.

## **Bijlage**

### **Europees charter jongereninformatie.**

Goedgekeurd op 19/11/2004 in Bratislava door de 15e Algemene Vergadering van ERYICA.

#### **Voorwoord**

In complexe samenlevingen – en in een geïntegreerd Europa dat veel kansen en uitdagingen biedt – is de toegang tot informatie en het vermogen om die informatie te analyseren en gebruiken, steeds belangrijker voor jongeren. Het jongereninformatiewerk kan jongeren helpen hun ambities te bereiken en kan hun participatie als actieve burgers in de samenleving bevorderen. Informatie moet gegeven worden op een manier die de keuzemogelijkheden van de jongeren vergroot en op een wijze die hun autonomie versterkt en hun empowerment stimuleert.

Respect voor democratie, mensenrechten en fundamentele vrijheden impliceert het recht van alle jongeren om te beschikken over complete, objectieve, begrijpelijke en betrouwbare informatie over al hun vragen en behoeften. Dit recht op informatie werd erkend door de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens, in de Conventie voor de Rechten van het Kind, in de Europese Conventie voor de Bescherming van de Mensenrechten en Fundamentele Vrijheden, en in de Aanbeveling n° (90) 7 van de Europese Raad betreffende informatie en advies voor jongeren in Europa. Dit recht is ook de basis voor de activiteiten van het jongereninformatiewerk die ondernomen worden door de Europese Unie.

#### **Inleiding**

Generalistisch jongereninformatiewerk omvat alle onderwerpen die jongeren aangaan en interesseren en kan bestaan uit verschillende activiteiten: informeren, adviseren, counseling, begeleiding, bijstand, coaching en training, netwerking en doorverwijzing naar gespecialiseerde diensten. Deze activiteiten kunnen georganiseerd worden door jongereninformatiecentra, door jongereninformatiediensten in andere structuren of via elektronische en andere media. De principes in het Charter gelden voor al deze vormen van generalistisch jongereninformatiewerk. Ze vormen een basis voor minimumstandaards en kwaliteitsnormen die in elk land aanwezig dienen te zijn als basis voor een duidelijke, integrale en gecoördineerde benadering van het jongereninformatiewerk als onderdeel van het jeugdbeleid.

## Principes

De volgende principes vormen richtlijnen voor het generalistische jongereninformatiewerk, dat het recht op informatie voor jongeren garandeert:

1. Jongereninformatiecentra en -diensten staan open voor alle jongeren, zonder onderscheid.
2. Jongereninformatiecentra en -diensten dragen zorg voor het garanderen van gelijke toegang tot informatie voor alle jongeren, ongeacht hun situatie, origine, geslacht, religie of sociale positie. Bijzondere aandacht gaat uit naar kansarme groepen en naar jongeren met specifieke noden.
3. Jongereninformatiecentra en -diensten zijn makkelijk bereikbaar, zonder dat een afspraak nodig is. Ze moeten aantrekkelijk zijn voor jongeren, met een vriendelijke sfeer. De openingstijden moeten aansluiten op de leefwereld van jongeren.
4. Het beschikbare informatieaanbod is gebaseerd op de vragen van jongeren en hun informatiebehoeften. De informatie omvat alle thema's die jongeren aangaan en interesseren en wordt zo nodig aangevuld of geactualiseerd.
5. Elke jongere wordt gerespecteerd als een individu, en het antwoord op elke vraag is gepersonaliseerd. Dit gebeurt met het oog op empowerment, op het vergroten van de zelfstandigheid en het ontwikkelen van de vaardigheid in het zoeken, analyseren en gebruiken van de informatie.
6. Jongereninformatiediensten zijn gratis.
7. Informatie wordt verstrekt met respect voor de privacy van de gebruikers en het recht om zijn/haar identiteit niet bekend te maken.
8. Informatie wordt op een professionele manier verstrekt door hiervoor getrainde medewerkers.
9. De informatie die aangeboden wordt is compleet, up-to-date, nauwkeurig, praktisch en gebruiksvriendelijk.
10. Al het mogelijk wordt gedaan om de objectiviteit van de aangeboden informatie te waarborgen door het gebruiken en verifiëren van verschillende bronnen.
11. De aangeboden informatie is onafhankelijk van enige religieuze, politieke, ideologische of commerciële beïnvloeding.
12. Jongereninformatiecentra en -diensten streven naar een zo groot mogelijk bereik, op manieren die aangepast en doeltreffend zijn voor verschillende groepen en behoeftes, en door creatief en innovatief te zijn in de keuze van strategieën, methodieken en instrumenten.
13. Jongeren moeten kunnen participeren, op hun wijze, in de verschillende stadia van het jongereninformatiewerk op lokaal, regionaal, nationaal en internationaal niveau. Dit kan bestaan uit: het signaleren van vragen en informatiebehoeftes, het



ontwikkelen en verspreiden van informatie, het coördineren en evalueren van informatiediensten en -projecten, en 'peer'-groep activiteiten.

14. Jongereninformatiecentra en -diensten werken samen – vooral op lokaal niveau – met andere jongerendiensten en structuren en netwerken met andere organisaties die met jongeren werken.
15. Jongereninformatiecentra en -diensten helpen jongeren om toegang te verkrijgen tot moderne informatie- en communicatietechnologieën en om hun vaardigheden te ontplooien door ze te gebruiken.
16. Geen enkele vorm van financiering voor het jongereninformatiewerk mag jongeren- informatiecentra en -diensten verhinderen om aan de principes in dit Charter te voldoen.



## Het jeugdinformatiebeleid van de Vlaamse Overheid en de huidige rol van De Ambrassade

*Peter Verdonck, Line Ostyn, Marian Michiels en Sofie Iserbyt*

### 1. Inleiding

Door toegenomen welvaart en globalisering worden jonge mensen meer dan ooit geconfronteerd met een enorm aanbod aan mogelijkheden. De opties rond studies, werk, wonen, lifestyle ... waren nog nooit zo talrijk. Tegelijkertijd komt de verantwoordelijkheid voor het maken van die keuzes meer en meer bij het individu te liggen. Er heerst immers het discours dat je als individu zelf je levenspad kiest. Het individu maakt keuzes en realiseert zo zijn dromen. Ouders fungeren steeds meer als info- en adviesbron, en beslissen steeds minder in de plaats van hun kinderen. Kinderen en jongeren worden op die manier geconfronteerd met een overvloed aan keuzes en beslissingen die zij moeten maken. En dat is best lastig in een maatschappij waarin zeer veel valt te kiezen.

Begrijpbare, correcte informatie op maat is in die zin steeds noodzakelijker. Enerzijds kunnen kinderen en jongeren niet meepraten of beslissen over dingen die hen aanbelangen zonder voldoende informatie. Te moeilijke informatie staat het vormen van een eigen mening in de weg. Informatie op maat van kinderen en jongeren is dan ook een voorwaarde voor kinderen en jongeren om actief te kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Anderzijds dreigt het gevaar van een informatie-overload. Onze samenleving is zodanig gemediatiseerd dat we dagelijks overspoeld worden met informatie. Fijn, want zo lijkt informatie steeds toegankelijker. Toch is het niet altijd even makkelijk om orde te scheppen in deze chaos en te manoeuvreren in een samenleving waar informatie alom tegenwoordig is. Weten waar en hoe je betrouwbare en relevante informatie vindt, is dan ook noodzakelijk.

In dit hoofdstuk lees je over de ontwikkeling van het jeugdinformatiebeleid van de Vlaamse overheid.

## 2. Plaats van jeuginformatie in de Vlaamse Jeugdbeleidsplannen

Sinds de legislatuur 2000-2004 worden alle beleidsinitiatieven van de Vlaamse Regering voor kinderen en jongeren gebundeld in gecoördineerde Vlaamse jeugdbeleidsplannen. Omdat de Vlaamse overheid ook het Kinderrechtenverdrag onderschrijft, vormden de kinderrechten een vanzelfsprekende toetssteen voor deze plannen<sup>97</sup>. (Zie hoofdstuk 2: De motiveringen van initiatiefnemers van innovatieve vormen van jongereninformatie- en -adviesverlening in de USA, Canada en West-Europa, Willy Faché).

In de eerste bijlage van het Vlaams Jeugdwerkbeleidsplan 2001-2004 wordt gesteld dat kinderen, jongeren en de jeugddiensten op de verschillende beleidsniveaus (gemeentelijk, provinciaal en Vlaams niveau) kunnen verwachten dat er op maat geleverde basisinformatie wordt aangeboden.

Los van het Vlaams Jeugdwerkbeleidsplan (2001-2004) werd ook een Vlaams Jeugdbeleidsplan opgemaakt voor 2002-2004. In dat eerste Vlaams Jeugdbeleidsplan wordt informatie voor de jeugd vooral vermeld als middel om jongeren in staat te stellen om te participeren: inspraak vergt ook vorming en informatie. Kinderen en jongeren moeten de mogelijkheden en de instrumenten krijgen om hun mondigheid te benutten (Vlaams Jeugdbeleidsplan, 2002-2004, p. 27). Daarnaast wordt jeuginformatie voor het eerst geformuleerd als doel op zich: informatie en educatie moet ook voor kinderen en jongeren op maat van de gebruikers worden geconcipieerd (Vlaams Jeugdbeleidsplan 2002-2004, p. 53).

In het tweede Vlaams Jeugdbeleidsplan (2006-2009) werd opgenomen dat jeuginformatie 'toegankelijk' moet zijn 'en van goede kwaliteit'. 'Doelmatige samenwerking ontbrak: ondanks het grote aanbod blijven er onderwerpen waarover niets te vinden is ... zelfs al zijn die voor jonge mensen heel belangrijk. Bovendien kan je in sommige gevallen vragen stellen bij de kwaliteit, juistheid, actualiteit, duidelijkheid, kostprijs, ... van de informatie.' (Synthese Vlaams Jeugdbeleidsplan 2, 2006, p. 21) Om hieraan tegemoet te komen richt de Vlaamse overheid in 2006 het Vlaams Informatiepunt Jeugd (VIP Jeugd vzw) op. (Zie hieronder §3. Oprichting, opdracht en realisaties VIP Jeugd.)

In het derde Vlaams Jeugdbeleidsplan (2010-2014) krijgt de kwaliteit van informatieverlening de focus. Een eerste speerpunt is de ontwikkeling van een kwaliteitskader en bijbehorend label. Als tweede speerpunt zet men in op jeuginformatie door een betere samenwerking en coördinatie en door de verhoging van deskundigheid

---

97 Bron: [http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/vjkb\\_beleidsplan.aspx](http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/vjkb_beleidsplan.aspx)

over het toegankelijk maken van informatie bij beleidsmedewerkers en jeuginformatieverstrekkers (Vlaams Jeugdbeleidsplan 3).

De focus in de Vlaamse jeugdbeleidsplannen verschoof dus van ‘meer informatie op maat van jongeren’, naar ‘kwaliteitsvollere informatie en betere afstemming en coördinatie’.

### **3. Plaats van jeuginformatie in het decreet Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleid**

Ook doorheen de verschillende decreten krijgt jeuginformatie steeds meer aandacht, zowel binnen het jeugdwerk- als in het ruimer jeugd- en kinderrechtenbeleid. Bovendien worden er, met het Vlaams Informatiepunt Jeugd en later De Ambrassade, organisaties gecreëerd om de regie van het jeuginformatielandschap te voeren. We schetsen de decreten vanaf 1998.

In het Decreet van 12 mei 1998 ‘houdende de erkenning en subsidiëring van het landelijk georganiseerd jeugdwerk’ is er voor het eerst de mogelijkheid om subsidies te krijgen voor acties, producten en projecten om informatie te verstrekken. Dit als onderdeel van de kerntaak ‘dienstverlening aan de jeugd en aan de jeugdverenigingen’. Deze subsidieregeling was vooral voor de dienstverlenende organisaties met een info- en documentatiecentrum op Vlaams niveau relevant (bv. Wegwijzer, In Petto, Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk, Centrum voor Jeugdtoerisme, enzovoort). Voor de andere vormen van jeugdwerk die niet landelijk georganiseerd zijn, viel deze regeling nadelig uit (Van Gaens & Coussée, 2011).

Ook op basis van het Decreet van 29 maart 2002 ‘op het Vlaamse jeugdbeleid’ kunnen organisaties subsidies aanvragen om de informatie aan of de communicatie over de jeugd te verbeteren (Hoofdstuk V). Hiermee wil de Vlaamse Regering de betrokkenheid bij en participatie van de jeugd in het beleid verhogen en de positieve beeldvorming over de jeugd stimuleren.

Bovendien moeten landelijk georganiseerde jeugdverenigingen vanaf dan minstens zes keer een module realiseren, waarvan de module ‘een activiteitenaanbod voor de jeugd’ kan bestaan uit vormende, ontspannende of informatieve activiteiten. Daarnaast is er voor het eerst sprake van productontwikkeling ter verschaffing van informatie, als mogelijke module: ‘Een vereniging die de module productontwikkeling realiseert, stelt op jaarbasis minstens twee eigen producten ter beschikking, en maakt gedurende de uitvoering van de beleidsnota minstens een nieuw product. Een product is een tastbare realisatie, die meer is dan louter een informatiedrager. Het is tot stand gekomen in samenwerking met de jeugd of het jeugdwerk, en heeft als doel

via een interactief en pedagogisch begeleid proces, rond een specifiek thema, met de deelnemers aan onmiddellijke informatieoverdracht te doen of reflectie tot stand te brengen' (Decreet op het Vlaamse jeugdbeleid 29/03/2002, Hoofdstuk IX Landelijk georganiseerde jeugdverenigingen, art. 46). In dit decreet is voor het eerst sprake van subsidiëring op basis van een beleidsnota, waardoor de overheid de mogelijkheid heeft om subsidiëring te gebruiken als instrument voor haar beleid. We zien dat naast 'informatie voor de jeugd' die in functie stond van betrokkenheid en participatie van jongeren aan het beleid, het landelijk georganiseerd jeugdwerk nu ook een rol krijgt in het informeren van kinderen en jongeren. Een informatieaanbod voor de jeugd over allerhande thema's die hen aanbelangen, is sinds 2008 ook een doel op zich en is niet louter meer een middel voor het doel participatie.

Vanaf het Decreet van 18 juli 2008 'houdende het voeren van een Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleid', kunnen specifieke verenigingen voor informatie en participatie, naast landelijk georganiseerde jeugdverenigingen en cultuureducatieve verenigingen, ook een werkingssubsidie ontvangen op basis van een beleidsnota. Bovendien krijgt het Vlaams Informatiepunt Jeugd een decretale verankering: met dit decreet creëert de Vlaamse Regering een organisatie die een coördinerende rol moet spelen op vlak van jeuginformatie in de Vlaamse Gemeenschap (zie §3). Oprichting, opdracht en realisaties VIP Jeugd). In realiteit zien we dat het heel diverse organisaties zijn die op die manier subsidies krijgen en dat de rol die het Vlaams Informatiepunt Jeugd moet spelen, niet zo afgeleid is.

Het decreet van 20 januari 2012 'houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid' schakelt de subsidieregeling gelijk voor drie types jeugdorganisaties: verenigingen landelijk georganiseerd jeugdwerk, cultuureducatieve verenigingen en verenigingen informatie en participatie. Het is een gelijkschakeling op twee vlakken, door de mogelijkheid tot erkenning en door een gelijke terugvalpositie voor de subsidiëring op basis van een beleidsnota. Ook verenigingen informatie en participatie kunnen dus erkend worden voor onbepaalde duur en een vast subsidiebedrag per jaar ontvangen zolang zij erin slagen om hun resultaten in termen van 'modules' aan te tonen.

Verenigingen informatie en participatie dienen hiervoor dan ook jaarlijks verantwoording af te leggen door aan te tonen dat zij 6 van deze types modules behalen:

1. informeren van de jeugd in de vrije tijd;
2. informeren van de jeugd buiten de vrije tijd of informeren over de jeugd of de rechten van het kind;
3. aanmaken van informatieproducten voor of over de jeugd of over de rechten van het kind;
4. vorming van jeugdwerkers of jeugddredacties;
5. begeleiding van beleidsparticipatieprocessen;

6. mediaproductie in de vrije tijd door en over de jeugd;
7. beantwoorden van vragen van of over de jeugd of over de rechten van het kind.

Daar bovenop kunnen zij een variabele subsidie krijgen op basis van een beleidsnota voor een beleidsperiode van vier jaar. Deze beleidsnota moet aan een aantal beoordelingscriteria voldoen. Een toegekende variabele subsidie kan in de volgende beleidsperiode in principe niet lager zijn dan 50%, wat de 'gewaarborgde terugvalpositie' heet. Dit zorgt voor meer rechtszekerheid voor organisaties informatie en participatie. Bovendien zijn organisaties door deze gelijkgeschakeling 'vrij' in hun keuze om de overstap te maken naar het type (zoals bepaald in het decreet) dat het beste aansluit bij hun werking.

#### 4. Oprichting, opdracht en realisaties VIP Jeugd

In 2006 werd in Vlaanderen het Vlaams Informatiepunt Jeugd (VIP Jeugd) opgericht. Dit op aansturen van Bert Anciaux, toenmalige Minister van Jeugd, naar aanleiding van de keuze voor jeugdinformatie als één van de acht belangrijke pijlers in het Vlaams jeugdbeleidsplan 2006-2009. De oprichting van het Vlaams Informatiepunt Jeugd was een van de doelstellingen. Dit was de eerste keer dat een instelling op Vlaams niveau enkel middelen zou krijgen om een gecoördineerd jeugdinformatiebeleid op poten te zetten.<sup>98</sup>

Vóór 2006 ondersteunde Delta vzw al de lokale Jongereninformatiepunten of JIP's. Daarnaast was er ook een projecttoelage voor de realisatie van informatieve gidsen en websites, maar die werd onregelmatig verleend. Delta vzw ging op in VIP Jeugd. Door de ondersteuning van de JIP's en de realisatie van generalistische jeugdinformatieproducten samen onder één organisatie te stoppen beoogde de overheid om een gecoördineerd jeugdinformatiebeleid op te zetten. Dat zou VIP Jeugd flankeren met vorming en gegevensverzameling rond jeugdinformatie.

Met de opmaak van een nieuw decreet in 2008, werd de werking van VIP Jeugd als organisatie, verankerd in de decretale bepalingen. Op die manier werd duidelijk dat de Vlaamse overheid blijvend aandacht wil besteden aan jeugdinformatie. In het Decreet van 18 juli 2008 'houdende het voeren van een Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleid' bepaalt hoofdstuk IV, artikel 17 dat de Vlaamse Regering VIP Jeugd

---

<sup>98</sup> In 1971 kreeg het 'Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en -advieswerk' in Gent de opdracht om het jongereninformatie en advieswerk met opleidingen en documentatie te ondersteunen.

als ‘Vlaamse instelling voor het jeugd- en kinderrechtenbeleid’ benoemt. Dit decreet wijst daarbij volgende taken toe aan deze organisatie:

1. gegevens verzamelen met betrekking tot de informatiebehoeften van de jeugd, de kwaliteit en de aard van informatiedragers en het gebruik van informatiedragers door de jeugd;
2. een jeugdinformatienetwerk ontwikkelen, systematiseren en onderhouden;
3. de nodige vorming voor jeugdinformatiewerkers organiseren;
4. aanzetten geven tot het ontwikkelen van strategische en algemene informatieproducten ten behoeve van kinderen en jongeren.’ (Vlaamse Regering, 2008, p. 9)

Het Vlaams Informatiepunt Jeugd vzw heeft tot doel een coördinerende rol te spelen op het vlak van jeugdinformatie in Vlaanderen. De missie van VIP Jeugd luidde als volgt: ‘Het Vlaams Informatiepunt Jeugd is een netwerkorganisatie die informatieverstrekkers op verschillende niveaus, gericht naar kinderen, tieners en jongeren, aanzet tot en ondersteunt met een doelgroepgestuurd aanbod. Want informatie maakt keuzes mogelijk.’

VIP Jeugd zette in op een aantal grote projecten om haar doelstellingen te realiseren. Het Vlaams Informatiepunt Jeugd realiseerde of initieerde volgende instrumenten, die elk een bijdrage leveren aan een jeugdinformatiebeleid:

- Het ontwikkelen van een generalistisch informatieaanbod onder eenzelfde merknaam ‘Jongerengids.be’. Jongerengids.be bestaat uit drie generalistische, breed informerende gidsen en drie permanente informatieve websites op maat van kinderen (acht tot tien jaar), tieners (twaalf tot vijftien jaar) en jongeren (ouder dan zestien). De gidsen werden tweejaarlijks in grote getallen verspreid via scholen.<sup>99</sup>
- Het ontwikkelen van een vijfenveertigtal thematische informatiefolders naar jongeren tussen twaalf en vijftientig, bijvoorbeeld rond de thema’s deeltijds leren en werken, psychische problemen bij ouders, verlegen zijn, ...
- Het beheren en ondersteunen van een netwerk van JIP’s, jongereninformatiepunten (verder bouwend op de ondersteuning door vzw Delta).
- Het initiëren van wetenschappelijk onderzoek in verband met jeugdinformatie. In 2008 was dat een onderzoek naar informatiebehoeften van kinderen, tieners en jongeren en naar de kwaliteit van het informatieaanbod.<sup>100</sup> In 2010 werd een

99 VIP Jeugd bouwde hier voort op het werk van In Petto en later Delta vzw die ervoor zorgden dat de gidsen en websites Kidsgids, Life@1215 en de Jongerengids eerder al verschenen. Dit gebeurde echter niet consequent of systematisch en zonder enige ‘gemeenschappelijke’ noemer.

100 De Clerck, M., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermont, S. (2008). Informatiebehoeften en informatieaanbod. Door de Leuven School of Mass Communications in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.



etnografisch onderzoek gedaan naar de informatiebehoeften van bijzondere doelgroepen, jongeren uit minderheden.<sup>101</sup> In 2012 werd een onderzoek naar het informatiezoekgedrag van kinderen en jongeren geïnitieerd.<sup>102</sup>

- Het evalueren van jeuginformatieproducten en –diensten door onder andere een marktonderzoek naar de effectiviteit, betrouwbaarheid en bekendheid van informatieproducten en informatieconcepten en een doorlichting van de JIP's.<sup>103</sup>
- Het jaarlijks organiseren van een drietal vormingsdagen voor jeuginformatiewerkers uit JIP's, JAC's, lokale jeugddiensten, landelijke jeugdverenigingen, lokale bibliotheken enz.
- Overzicht scheppen in het jeuginformatielandschap (organisaties en aanbod) met jeuginfotheek.be.
- Het exploreren van de mogelijkheden van een kwaliteitslabel voor jeuginformatie (zie 4.2).

VIP Jeugd gaf op die manier een invulling aan een systematisch jeuginformatiebeleid op Vlaams niveau.

## 5. De Ambrassade: drie doelgroepen, drie focussen

Om de actoren op bovenlokaal niveau nog meer te laten samenwerken, besliste Vlaams minister van Jeugd Pascal Smet in 2013 om de coördinatiefunctie van het toenmalige VIP Jeugd samen te voegen met de werking van het Steunpunt Jeugd en de Vlaamse Jeugdraad. Die versterking komt er vanaf 1 januari 2014 met de oprichting van De Ambrassade. De aankondiging van dit proces gebeurde al in het Vlaams Jeugdbeleidsplan (Vlaamse Regering, 2010-2014) (cfr.1. De Vlaamse Jeugdbeleidsplanning).

Concreet werd dit geregeld door het Decreet van 20 januari 2012 houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid (Vlaamse Overheid, 2012). Daarin omschrijft Artikel 8, § 1 de subsidiëring van '[...] een vereniging met volgende taken:

101 Soenen, R., & Baes, A. (2011). Maatschappelijk kwetsbare jongeren in het kader van informatiebehoeften en -tactieken. Uitgevoerd door het IMMRC, centrum voor Interculturele studies aan de KU Leuven in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.

102 Schamp, J., Jongbloet, J., Kreeft, P. van der, Van Havere, T., Reynaert, D., Steel, R., Frederix, J., & Coone, A. (2013). Infoscan. Onderzoek naar informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren. In opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.

103 Moens, M., Debusscher, M. et al. (2009). Doorlichting van de JIPS, jongereninformatiepunten. Een onderzoek in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.

1. de praktijkontwikkeling, praktijkondersteuning en het informeren van en over de jeugdsector;
2. de ondersteuning van de jeugdraad, vermeld in artikel 7;
3. het informeren van kinderen en jongeren.

Daar waar in het decreet van 18 juli 2008 houdende het voeren van een Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleid jeugdinformatie specifiek omschreven werd (Vlaamse Overheid, 2008), koos men hier voor de formulering 'het informeren van kinderen en jongeren'. Deze opdracht laat ruimte voor interpretatie bij de uitvoering. Als we gaan kijken naar de beleidsbrieven echter, vinden we daar nog steeds de (zoals vroeger omschreven) algemene taak van het voeren van een jeugdinformatiebeleid (Vlaamse Regering, 2013).

De Ambrassade gelooft sterk dat het verschaffen van jeugdinformatie de positie van kinderen en jongeren in de samenleving versterkt en dat het bijdraagt aan een samenleving waar kinderen en jongeren hun leven zelf in handen kunnen nemen. De Ambrassade brengt het jeugdinformatielandschap in kaart, ondersteunt verschillende spelers en stemt hen op elkaar af.

De Ambrassade gaat de informatiebehoeften van kinderen en jongeren na en creëert, samen met jeugdinformatie-actoren, een veelzijdig informatieaanbod op maat van kinderen en jongeren. Het betrekken van kinderen en jongeren is voor De Ambrassade een voorwaarde om tot goede jeugdinformatie te komen (De Ambrassade, 2013, p. 51).

## 5.1 Drie doelgroepen

Om ervoor te zorgen dat kinderen en jongeren goed geïnformeerd raken richt De Ambrassade haar pijlen op drie centrale doelgroepen: kinderen en jongeren, intermediairen en jeugdinformatiepartners.

### 5.1.1 Kinderen en jongeren

De Ambrassade streeft ernaar dat kinderen en jongeren zich in een rijke, informatieve leeromgeving bevinden.

Dit doet ze door een generalistisch online en offline jeugdinformatieaanbod te realiseren en te verspreiden. Dat gebeurt onder de naam Jongerengids.be. Dit zijn drie handige en hanteerbare gidsen en drie websites voor negen- tot elfjarigen, twaalf- tot vijftienjarigen en zestienplussers. De Ambrassade wil van deze kanalen het startpunt

maken, van waaruit alle kinderen en jongeren een antwoord kunnen zoeken op hun vragen. De gidsen en op de websites geven basisinformatie en verwijzen door naar meer gespecialiseerde organisaties of informatiebronnen. Zo fungeren deze kanalen als informatieportalen.

Daarnaast brengt De Ambrassade veertig infofolders uit over specifieke thema's waarover nog weinig info op maat van jongeren te vinden is. Om die goed uit te kunnen stallen, verkoopt De Ambrassade ook infozuilen.

### 5.1.2 Intermediairen

In hun zoektocht naar informatie doen kinderen en jongeren vaak beroep op ouders, vrienden, leerkrachten, enzovoort (Schamp, Jongbloet & Co, 2013). Daarom zet de Ambrassade ook in op het informeren van dergelijke actoren. Zeker bij het maken van belangrijke keuzes heeft de sociale omgeving van de jongere veel invloed. Ook heel wat lokale actoren nemen deze taak op: de bibliotheekmedewerker, de JAC-medewerker, de leider van de jeugdbeweging of trainer in de sportclub, de CLB-medewerker, enzovoort. Alle personen die kinderen en jongeren informatie verstrekken (professioneel of niet) noemen we tussenpersonen of intermediairen.

De Ambrassade streeft ernaar dat deze intermediairen bewust zijn van hun informatierol naar kinderen en jongeren, gebruik maken van het jeugdinformatieaanbod en kunnen doorverwijzen naar de juiste partners. Jeugdinformatie.be, een website die het gigantische aanbod aan jeugdinformatieproducten over verschillende organisaties heen bundelt en ontsluit, wordt hiervoor ingezet. Op Jeugdinformatie.be kan men op basis van leeftijd en thema op zoek naar de meest geschikte website, brochure, spel of methodiekenbundel, enzovoort. Op die manier tracht De Ambrassade het enorme jeugdinformatie aanbod toegankelijker te maken.

### 5.1.3 Jeugdinformatiepartners

De Ambrassade zet tot slot ook sterk in op jeugdinformatiepartners die samen het jeugdinformatieaanbod realiseren. De Ambrassade wil samen met hen het jeugdinformatie aanbod over de sectoren heen tot een coherent en complementair geheel maken (cfr. 5.2 afstemming binnen een divers landschap).

Daarvoor biedt De Ambrassade ondersteuning aan jeugdinformatieproducenten, met andere woorden alle organisaties die digitale en fysieke informatieproducten maken, door een Trusty-netwerk (cfr. 4.2) op te zetten. Dit netwerk reflecteert over kwaliteitsvolle jeugdinformatie en streeft er naar het aanbod steeds beter af te stem-

men op de leefwereld, de noden en de behoeften van kinderen en jongeren. Op deze manier wil De Ambrassade het rijke informatieaanbod meer kwaliteitsvol maken en het zo efficiënt en effectief mogelijk bij de doelgroep te brengen.

De Ambrassade brengt daarnaast ook jeuginformatiespelers uit diverse sectoren in kaart om overzicht te krijgen op welke organisaties met jeuginformatie bezig zijn, welk aanbod ze hebben en welke samenwerkingen mogelijk zijn. De Ambrassade verenigt deze jeuginformatiespelers in de Commissie Jeuginformatie. Die wil een referentiepunt zijn voor beleid inzake jeuginformatie in verschillende sectoren, zowel op het niveau van regelgeving als van de organisaties.

## 5.2 Drie focussen

Naast op drie doelgroepen, legt De Ambrassade zich toe op kwaliteit, op participatie van kinderen en jongeren bij de totstandkoming van jeuginformatie en op het bouwen aan en uitbreiden van haar netwerk van jeuginformatiepartners.

### 5.2.1 Focus op kwaliteit

In juni 2013 lanceerde De Ambrassade het Trusty-label. De ontwikkeling van een dergelijk label was een speerpunt in het derde Vlaams Jeugdbeleidsplan (2010-2014). Dit label werd ontwikkeld in samenwerking met Jong en Van Zin, Jeugd Rode Kruis, JIP JAC Plus Antwerpen, Joetz, KSJ-KSA-VKSJ, Maks! (Klasse), Mediaraven, Onderwijskiezer.be en de Vereniging voor Alcohol en andere Drugproblemen.

Trusty is een kwaliteitslabel voor digitale en fysieke informatieproducten voor kinderen en jongeren. Met dit label wil De Ambrassade het ruime en kwaliteitsvolle informatieaanbod over diverse thema's die kinderen en jongeren aanbelangen zo efficiënt en effectief mogelijk bij deze doelgroep brengen. Bovendien ondersteunt De Ambrassade organisaties om hun informatieproducten beter af te stemmen op de leefwereld, de noden en de behoeften van kinderen en jongeren.

Met het Trusty-label lanceert De Ambrassade samen met de sector een kwaliteitskader, gebaseerd op zeven kwaliteitsprincipes.<sup>104</sup> De Trusty-principes zijn verschillende aandachtspunten waarin een organisatie zich altijd verder kan bekwamen, om tot meer kwaliteit te komen:

---

104 Deze principes zijn deels ook gebaseerd op de principes van het Europese ERYICA-charter, te raadplegen op <http://www.jeugdinformatie.be/eryica-charter>

OP MAAT – het informatieproduct is aangepast aan de taal en leefwereld van kinderen en jongeren: duidelijk, begrijpbaar, bruikbaar, herkenbaar en aantrekkelijk.

CORRECT en VOLLEDIG – het biedt een goed overzicht van verschillende, actuele mogelijkheden.

EMPOWEREND – het creëert een positieve impact op hun levenskwaliteit en versterkt de positie van kinderen en jongeren in de samenleving. Het helpt de doelgroep om zelf keuzes te maken over ‘leventhema’s’.

TRANSPARANT – de visie en beweegredenen van de makers van het product worden openlijk gecommuniceerd. De informatie heeft niet als doel om religieus of politiek te beïnvloeden of te overtuigen en heeft geen commerciële doeleinden.

EFFECTIEF – heeft de beoogde impact op de doelgroep en vervult een wezenlijk behoefte.

PARTICIPATIEF – de organisatie betreft de doelgroep bij de ontwikkeling van het product.

EVALUATIEF/REFLECTIEF – de organisatie onderzoekt het bereik en de impact van de eigen werking en stuurt bij waar nodig.

### **5.2.2 Focus op participatie van kinderen en jongeren**

Geheel in overeenstemming met het Internationaal en Vlaams jeugdbeleid, zet De Ambrassade in op informatie, om te stimuleren dat jongeren participeren aan de samenleving. Participatie van kinderen en jongeren is hier het doel op zich. Dit kadert in haar ondersteuningsfunctie ten aanzien van de Vlaamse Jeugdraad, het officiële adviesorgaan van de Vlaamse Regering over alle domeinen die kinderen, jongeren en hun organisaties in Vlaanderen aanbelangen.

Daarnaast zet De Ambrassade in op participatie van kinderen en jongeren om tot een kwaliteitsvol informatieproduct te komen, dit in overeenstemming met de principes van Trusty. Participatie is hier een middel om tot een beter eindproduct te komen. Waar participatie bij VIP Jeugd beperkt was tot het consulteren van jongeren bij een zo goed als afgewerkt product, zet De Ambrassade vanaf 2014 in op het inwinnen van advies van jongeren in functie van het meer op maat maken van Jongerengids.be. Zowel bij de evaluatie van de vorige Jongerengidsen, het vastleggen van de thema’s,

het kiezen van een grafisch bureau en het vastleggen van de inhoud, betreft De Ambrassade kinderen en jongeren.

### **5.2.3 Focus op het uitbreiden van een jeugdinformatienetwerk**

De Ambrassade wil meer organisaties die een jeugdinformatiefunctie hebben bewust maken van hun actieve rol ten aanzien van jeugdinformatie. Ze wil samenwerking en uitwisseling bevorderen tussen verschillende actoren die werken rond en aan jeugdinformatie. Daarnaast is er nood aan een gemeenschappelijke visie rond jeugdinformatie(beleid). De Ambrassade richtte om al die redenen begin 2013 de Commissie Jeugdinformatie op. Ze bereikt daarmee diverse actoren uit het brede jeugdinformatielandschap (onderwijs, welzijn, media, jeugdwerk, kinderrechten en overheid). De Commissie Jeugdinformatie stippelt trajecten uit rond prioriteiten die gedragen worden door een groot aantal spelers uit het landschap.

Dit netwerk wordt ook actief ingezet in de jeugdinformatieprojecten van De Ambrassade. De inhoud van Jongerengids.be, editie 2015 wordt geschreven door verschillende expertorganisaties. Hiermee wil De Ambrassade meer dan ooit het jeugdinformatielandschap eigenaarschap geven in de ontwikkeling van haar generalistische jeugdinformatieproducten.

## **6. Uitdagingen**

### **6.1 Op zoek naar nieuwe ondersteuning voor lokale jeugdinformatieactoren**

Sinds juni 2015 stopte De Ambrassade (daarvoor VIP Jeugd) haar ondersteuning aan de Jongereninformatiepunten of JIP's. De besparingsronde van de Vlaamse Regering Bourgeois I waarbij minister van Jeugd, Cultuur, Media en Brussel Sven Gatz ervoor koos 20% te besparen op De Ambrassade vanaf 2015 was hiervan de aanleiding. Ook verschillende andere ontwikkelingen deden zich echter voor, waardoor De Ambrassade de jeugdinformatieondersteuning op lokaal niveau niet meer opneemt.

Al in 2008 wordt een grote verscheidenheid vastgesteld binnen de verschillende JIP's (Arch International in samenwerking met Cesor, 2008). JIP's hebben wel een gemeenschappelijke kern in hun werking, maar verschillen heel sterk in hun concrete werking. Het ene JIP werkt bijvoorbeeld heel preventief, door zoveel mogelijk jongeren te bereiken met informatie over zoveel mogelijk thema's (via jeugthuizen,

scholen,...), terwijl het andere JIP zich meer focust op adviesverlening en begeleiding en met de jongere een langdurigere vertrouwensband opbouwt.

Ondanks het aantal van tweeënzestig officieel erkende JIP's en ondanks het feit dat deze erkenning een grote diversiteit toelaat, constateert de Ambrassade in 2013 dat de JAC's of Jeugddiensten de jeuginformatiefunctie die zij vervullen, niet expliciet vernoemen.<sup>105</sup> Redenen die ze daarvoor geven, bijvoorbeeld 'wij doen enkel acties via scholen', worden door andere JAC's of Jeugddiensten dan weer aangegeven om uit te leggen waarom ze zichzelf juist wel als een JIP benoemen. De titel 'JIP', lijkt dus niet overal dezelfde betekenis te hebben en wordt ingevuld naargelang de jeugddienstmedewerker of JAC-medewerker.

Op lokaal niveau zijn bovendien veel meer informatieverstrekkers actief, bijvoorbeeld in jeugddiensten, jeugthuizen, verenigingen. Maar er zijn ook bibliotheken, centra voor leerlingenbegeleiding (CLB's), en scholen waar kinderen en jongeren dagelijks met hun vragen terecht komen. De Ambrassade, die het jeuginformatiewerk lokaal wil versterken, moet dan ook rekening houden met dit speelveld van grote en diverse 'informatiebemiddelaars'. In die zin is ondersteuning van de JIP's alleen dan ook niet toereikend.

Daarnaast lijkt één lokaal fysiek punt waar men terecht kan met al hun vragen (JIP) niet de ideale formule meer in een tijdperk, waar het antwoord op de vragen van jongeren vaak slechts één muisklik verwijderd is. De opkomst van digitale informatiebronnen zorgde ervoor dat kinderen en jongeren steeds meer informatie op het internet zoeken. Dat maakt de fysieke personen niet overbodig, integendeel. Kinderen en jongeren gaan nog steeds te rade bij personen uit hun sociale omgeving, om informatie te zoeken of te dubbelchecken. Maar één fysiek punt, waar alle kinderen en jongeren terecht komen voor hun informatievragen, is voorbijgestreefd.

Professionele medewerkers waarbij kinderen en jongeren terecht kunnen met hun vragen blijven belangrijk. De Ambrassade staat nu voor de uitdaging om gefundeerde keuzes te maken over welke ondersteuning ze naar welke lokale actoren kan bieden en met welke bovenlokale actoren ze daarvoor moet samenwerken.

## 6.2 Afstemmen binnen een divers landschap

Jeuginformatie is een onderdeel van het jeugdbeleid. Maar informatie gericht op kinderen, tieners en jongeren is overal. Zowel lokaal, provinciaal, nationaal als internationaal niveau zijn mensen en organisaties bezig met het informeren van

---

105 Dit bleek uit een belronde naar alle JIP's in oktober en november 2013.

kinderen en jongeren. Bovendien is het landschap enorm divers. Jeugdinformatie overschrijdt de jeugdsector, want ook andere maatschappelijke sectoren zijn bezig met jeugdinformatie: onderwijs, welzijn, media, kinderrechten, enzovoort. Omdat er niet zoiets bestaat als een jeugdinformatiesector, zien veel jeugdinformatiespelers zich niet als 'jeugdinformatieactor' terwijl ze wel jeugdinformatie produceren of verstrekken.

De diversiteit in het jeugdinformatielandschap weerspiegelt zich in de hoeveelheid bestaande jeugdinformatieproducten en -projecten. Het unieke samenspel van de inhoudelijke expertise van elke organisatie, haar communicatiestrategieën en haar al dan niet rechtstreekse link met leefwereld van kinderen en jongeren, zorgt telkens voor verschillende informatiepraktijken.

De Ambrassade wil het kruispunt zijn, waar alle actoren en instanties die een jeugdinformatiefunctie vervullen, elkaar ontmoeten. Want alle kinderen en jongeren op een kwaliteitsvolle manier informeren, kan enkel door afstemming over de sectoren heen, door samen te werken aan een gemeenschappelijke missie. Al sinds 2006, zo staat er in de Vlaamse Jeugdbeleidsplannen, is er nood aan meer doelmatige samenwerking (cfr. 1. Plaats van jeugdinformatie in de Vlaamse Jeugdbeleidsplannen).

De Ambrassade streeft bovendien naar een cultuur waarin zichzelf en de organisaties uit dit netwerk blijven werken aan de kwaliteit van het eigen aanbod en de optimale afstemming met het aanbod van andere informatiespelers. Enerzijds om het aanbod te ontsluiten, anderzijds om zicht te krijgen op overlap en lacunes.

Maar dit alles is geen sinecure. Eerst en vooral vraagt het creëren van betrokkenheid bij de missie om samen naar kwaliteitsvol jeugdinformatiewerk en een kwaliteitsvol jeugdinformatie aanbod te streven om een bewustwording bij iedere actor die een jeugdinformatiefunctie vervult of kan vervullen. Om overzicht te scheppen in het bestaande aanbod en zicht te krijgen op overlap en lacunes, moeten deze jeugdinformatie-actoren zich niet alleen bewust zijn van hun rol maar ook actief willen bijdragen aan de jeugdinformatiepuzzel.

Jongerengids.be, Jeugdinfotheek.be, het Trusty-kwaliteitslabel en bijbehorend ondersteuningsaanbod zijn stuk voor stuk stappen in de goede richting van het creëren en op elkaar afstemmen van een breed jeugdinformatienetwerk, het bundelen en ontsluiten van het aanbod naar de verschillende doelgroepen. Maar we zijn er nog lang niet. Er liggen nog heel wat uitdagingen betreft afstemming en samenwerking met onderwijs, jeugdhulp, gezondheidszorg, bibliotheken, sociaal-cultureel werk ...

Het is aan De Ambrassade om haar instrumenten kracht bij te zetten, uit te breiden en up-to-date te houden.



## Bronnen

- Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen – Afdeling Jeugd (2009). *Vlaams Jeugdbeleidsplan 2010-2014*. Brussel: Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen – Afdeling Jeugd.
- Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen, in samenwerking met de Vereniging Vlaamse Jeugddiensten (2013). *Cijferboek Lokaal Jeugdbeleid*. Brussel: Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen.
- Arch International NV in samenwerking met Cesor bvba (2008). *Doorlichting Jongereninformatiepunten*. Mechelen: Arch International NV in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.
- Custers, K., & Mortelmans, D. (2006). *Jeuginformatie in Vlaanderen. Eindrapport*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.
- De Ambrassade (2013). *Beleidsnota 2014-2017 editie XXL*. Brussel: De Ambrassade.
- De Clerck, M., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermont, S. (2008). *Informatiebehoeften en informatieaanbod*. Leuven: Leuven School of Mass Communications in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.
- Europese Commissie (2001). *Witboek van de Commissie van 21 november 2001. Een nieuw elan voor Europa's jeugd*. COM(2001) 681 – Niet bekendgemaakt in het Publicatieblad.
- Internet (z.d.). Geraadpleegd op 6 oktober 2014, van <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TX-T/?uri=CELEX:52004DC0337>
- Schamp, J., Jongbloet, J., Kreeft, P. van der, Van Havere, T., Reynaert, D., Steel, R., Frederix, J., & Coone, A. (2013). *Infoscan. Onderzoek naar informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren*. Gent: Hogeschool Gent in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.
- Soenen, R., & Baes, A. (2011). *Maatschappelijk kwetsbare jongeren in het kader van informatiebehoeften en -tactieken*. Leuven: IMMRC, centrum voor Interculturele studies aan de KU Leuven in opdracht van het Vlaams Informatiepunt Jeugd.
- Van Gaens J., & Coussée F. (Red.) (2011). *Sociaal-cultureel en educatief werk. Het jeugdbeleid in Vlaanderen. Wegwijzer door het beleid*. Mechelen: Wolters Kluwer Belgium nv.
- Vlaamse Overheid (2008). *Decreet van 20 januari 2012 houdende een vernieuwd jeugd- en kinderrechtenbeleid*. Brussel: Vlaamse Overheid.
- Vlaamse Overheid (2012). *Decreet van 18 juli 2008 houdende het voeren van een Vlaams jeugd- en kinderrechtenbeleid*. Brussel: Vlaamse Overheid.
- Vlaams Parlement (2013). *Beleidsbrief Jeugd, Beleidsprioriteiten 2013-2014*. Brussel: Vlaams minister van Onderwijs, Jeugd, Gelijke Kansen en Brussel.
- Vlaamse Regering (2005). *Vlaams Jeugdbeleidsplan 2006-2009*. Brussel: Vlaams minister voor Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel.
- [http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/vjkb\\_beleidsplan.asp](http://www.sociaalcultureel.be/jeugd/vjkb_beleidsplan.asp), geraadpleegd op 30 oktober 2014.



## **Van folders via jongerengidsen naar jongerenwebsite**

*Willy Faché*

### **1. Inleiding**

Er is groeiende erkenning dat jongeren op hun weg naar volwassenheid, informatiebehoeften hebben die duidelijk verschillen van die van volwassenen. Jongeren vinden in de huidige samenleving een breed scala van informatiebronnen, waaruit zij meestal die bronnen kunnen kiezen die het best aan hun specifieke informatiebehoeften tegemoet komen. Deze bronnen kunnen zowel personen of schriftelijke bronnen zijn, als media, radio, televisie en het internet. In dit hoofdstuk bespreken we eerst waarom de informatiebehoeften van jongeren verschillen van die van volwassenen en daarna de informatiebronnen die specifiek voor jongeren zijn ontworpen en geschreven, met name de jeugdinformatiefolders, de jongerengidsen en jongerenwebsites.

### **2. Jeugdspecifieke informatiebehoeften**


De informatiebehoeften van jongeren verschillen duidelijk van die van volwassenen. Die behoefte aan specifieke informatie houdt volgens onderzoek enerzijds verband met problemen en interesses van individuele jongeren, anderzijds wordt de behoefte beïnvloed door de psychische en lichamelijke ontwikkeling van jongeren en de mate van zelfstandigheid ten opzichte van de ouders (Van der Linden et al., 1993).


Jongeren hebben in die periode behoefte aan een brede waaier aan specifieke informatie over alle relevante levensterreinen van jongeren. Dit kan zijn feitelijke informatie die ontstaat door een situatie die hun belangstelling heeft gewekt of hij/zij vindt een bepaald onderwerp interessant en wil er meer over weten. Dit kan praktische informatie zijn die hen kan helpen gezondheidsvragen te begrijpen of filosofische in-

formatie die hen kan helpen nadenken over diepere levensvragen. Daarenboven zijn zij in een levensfase waarin zij op relatief korte tijd talrijke belangrijke beslissingen moeten nemen, die hun hele toekomst kunnen bepalen: het kiezen van een geschikte opleiding, het vinden van hun eerste baan, hun eerste liefde, zelfstandig wonen en leven. Dit kan leiden tot de motivatie om de ontbrekende kennis en inzichten die voor de oplossing of reductie van het keuzeprobleem nodig zijn, te gaan zoeken (Abbas & Agosto, 2013; Agosto & Hughes-Hassell, 2005, 2006; Selwyn, 2007; Van der Linden et al., 1993).

De informatie in verband met dagelijkse levenssituaties, die jongeren gebruiken om zich te oriënteren in hun leefwereld of keuzes te maken of om problemen op te lossen, die geen direct verband hebben met hun werk of schooltaken, wordt in Amerikaanse onderzoeken 'dagelijkse levensinformatie' genoemd. 'Everyday life information is the type of information that people employ to orient themselves in daily life or to solve problems not directly connected with the performance of occupational tasks, in other words, information seeking for non-work-related or non-school-related purposes' (Savolainen, 1995, p. 267 geciteerd in Abbas & Agosto, 2013).

De redenen waarom jongeren informatie zoeken houdt niet alleen verband met de ingrijpende veranderingen tijdens die levensfase, maar daarnaast krijgen zij tijdens deze periode ook de opdracht zich een identiteit te vormen en verschillende ontwikkelingsopgaven te volbrengen. De term ontwikkelingsopgave werd geïntroduceerd door de Amerikaanse ontwikkelingspsycholoog Havighurst (1948). Dit zijn psychologische opdrachten waarmee elk mens in de loop van zijn ontwikkeling in een min of meer vaste volgorde wordt geconfronteerd. Voor een adolescent zijn dit verschillende ontwikkelingstaken die voorbereiden op de volwassenheid. Ontwikkelingstaken zijn in zekere zin specifiek voor een bepaalde levensfasen. Zij zijn er niet alleen in de adolescentieperiode, want iedere levensfase kent specifieke ontwikkelingstaken. De concrete invulling van die ontwikkelingstaken wordt beïnvloed door de lichamelijke en cognitieve ontwikkeling van de adolescent en de verwachtingen die de omgeving heeft van adolescenten (Kohnstamm, 2009).

Op een gegeven moment mag van een adolescent, volgens Havighurst  het volgende worden verwacht:

- *emotioneel en praktisch onafhankelijk worden van ouders/opvoeders;*
- *contacten met leeftijdgenoten aanknopen en onderhouden en bereiken van gelijkwaardige relaties met leeftijdgenoten van beide geslachten;*
- *voorbereiding op een beroep om economische onafhankelijkheid te bereiken (beroepskeuze en opleiding);*
-  *sociaal verantwoordelijk gedragen;*
- *in zelf accepteren als man of vrouw;*
- *zorgen voor een goede lichamelijke conditie;*

- voorbereiding op huwel<sup>106</sup> en gezin;
- ontwikkeling van een bewust waardesysteem en een adequaat wereldbeeld (Kohnstamm, 2009).

De typologie van ontwikkelingsstaken van Havighurst helpt de redenen te begrijpen waarom jongeren bepaalde informatie zoeken (of nodig hebben maar niet zoeken). Bijvoorbeeld, het helpt verklaren waarom adolescenten informatie met betrekking tot seksualiteit zoeken, die hen helpt om te gaan met hun seksualiteit (Agosto & Hughes-Hassell, 2005).

De typologie van ontwikkelingsopgaven geïntroduceerd door Havighurst en de relatie met informatiebehoeften van adolescenten werden later door vele anderen, vooral door Amerikaanse onderzoekers, verder uitgewerkt (zie bijvoorbeeld Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Shenton, 2004b).<sup>106</sup>

De Lange en Rutjes (1994) en Van der Linden (1993) onderscheiden, zich basierend op het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP, 1985), een aantal socialisatietrajecten voor jongeren, die van betekenis zijn voor de jeugdinformatie. Die socialisatietrajecten zijn geïnspireerd op de ontwikkelingsopgaven van Havighurst. Volgens de socialisatietheorie speelt het socialisatieproces zich af op meerdere, sterk uiteenlopende terreinen en niveaus. In zijn algemeenheid laten zich de volgende zeven 'socialisatietrajecten' in kaart brengen (ook wel trajecten naar zelfstandigheid en volwassenheid genoemd): 1) afsluiting van de scholingsperiode, 2) de overgang van opleiding naar werk ofwel het verkrijgen van een positie in de arbeidssysteem en het plannen van een loopbaan, 3) het verwerven van een eigen inkomen, 4) vorming van andere en nieuwe relatiepatronen (zich losmaken van het ouderlijk gezin, vriendenkring opbouwen, omgang met leeftijdgenoten, zoeken naar een liefdespartner, gaan samenwonen of trouwen, 5) het zelf bepalen van een consumptiepatroon; 6) een eigen invulling geven aan de vrijetijdsbesteding en 7) de weg vinden in het huisvestingssysteem en het zelfstandig gaan wonen.

Langs deze verschillende lijnen maken zo goed als alle jongeren hun persoonlijke en maatschappelijke groei- en ontwikkelingsgang door. Ze doen dat in wisselwerking met hun sociale omgeving. Elk van deze trajecten brengt informatiebehoeften met zich mee. Er moeten immers keuzes worden gemaakt. Het is van belang dat jongeren in staat zijn de voor hen relevante informatie te verzamelen en op basis daarvan tot keuzes te komen. Belangrijk hierbij is op te merken, dat er zich individuele verschillen

---

106 Deze ontwikkelingspsychologische inzichten kunnen een inzicht geven in de informatiebehoeften van jongeren. Om een allesomvattend inzicht te verwerven in de informatie behoeften van jongeren zijn nog andere gegevensbronnen noodzakelijk (zie uitvoerig hierover Faché, 2014a; Shenton & Dixon, 2004b).

met betrekking tot de informatiebehoeften manifesteren, afhankelijk van de individuele situatie (van der Linden, 1993; De Lange & Rutjes, 1994).

Behoeftte aan informatie ontstaat vaak op het moment dat zich een keuze opdringt: hoe zal ik mijn vrije tijd doorbrengen? Welke schoolkeuze? Welke studie? Welk beroep? Wat te kopen? ... Om keuzes te kunnen maken moeten jongeren op het juiste moment over relevante en betrouwbare informatie kunnen beschikken. Als de nood aan informatie het hoogst is, dan is relevante informatie het meest effectief. Daarenboven moet die informatie aansluiten bij de beleavingswereld van de jongere.

Het jongereninformatie- en- advieswerk moet die informatiebehoeften kunnen beantwoorden en ondersteuning kunnen geven bij keuzeprocessen. Belangrijk hierbij is op te merken dat de basisbeginselen van het jongereninformatie- en -advieswerk, voornamelijk 'directe hulpverlening' en laagdrempeligheid bij deze behoeften aansluiten. Potentiële cliënten kunnen gewoon binnenkomen en worden geholpen. Van te voren hoeft men geen afspraak te maken (zie hoofdstuk 8).

### 3. Preventieve informatie

Informatie moet niet alleen op vraag van jongeren gegeven worden, maar ook preventief. Denk bijvoorbeeld aan voorlichting over voorbehoedmiddelen, studievoorlichting, beroepskeuzevoorlichting. Jongeren hebben in talrijke concrete levenssituaties behoefte aan relevante voorlichting om adequaat te kunnen beslissen en te kunnen functioneren. In verband met die behoefte aan informatie is het onderscheid tussen bewuste en niet-bewuste probleemsituaties zeer belangrijk (Faché, 1989).<sup>107</sup>

Van een bewuste probleemsituatie is de jongere zichzelf ten volle bewust, wat de taak van de voorlichter aanzienlijk vereenvoudigt. Hij hoeft de jongere 'alleen maar' relevante informatie beschikbaar te stellen. Maar het komt ook voor, dat jongeren zich niet bewust zijn dat zij een probleem hebben. Een niet-bewuste probleemsituatie onderkennen zijzelf nog niet, maar anderen op grond van een voorsprong in kennis,

---

107 We laten hier buiten beschouwing informatie ter preventie van de gezondheidsrisico's van roken en overmatig alcoholgebruik. Preventieprogramma's gericht op roken en overmatig alcoholgebruik vereisen een breed samengesteld en samenhangend pakket van maatregelen, die de attitude van de jongeren ten aanzien van alcohol en roken beïnvloeden. Programma's alleen gericht op kennisoverdracht zijn volgens onderzoek niet effectief gebleken. Bij de huidige preventieprogramma's wordt vooral gebruik gemaakt van veelomvattende theorieën, zoals het Attitude-Social-influence self-Efficacy (ASE) model (Vries, H. de, Dijkstra, M., & Kuhlman, P. (1988). Self-efficacy: The third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioral intentions. *Health Education Research*, 3, 273-282.

inzicht of ervaring wél. Dit maakt de taak van de voorlichter moeilijker. Hij moet bij jongeren eerst een zodanig inzicht in hun actuele levenssituatie doen ontstaan, dat die zijn vanzelfsprekendheid verliest en een behoefte aan informatie ontstaat. Bij problematisering van iemands levenssituatie doen zich verschillende ethische problemen voor. Bij het bewust maken van personen over hun (potentiele) probleemsituatie moet men er vanuit kunnen gaan dat het probleem opgelost kan worden. Bijgevolg zal de voorlichting, waarvan ook het problematiseren deel uitmaakt, moeten werken vanuit een idee van een betere situatie en de veranderbaarheid van de bestaande situatie. Dat bij voorlichting een maatschappij- en mensvisie een rol spelen wordt hier duidelijk.

Nog moeilijker wordt het voor de voorlichter indien hij geconfronteerd wordt met niet-bewuste probleemsituaties, die zich in de toekomst kunnen voordoen. Jeugdigen raken dikwijls in problemen omdat zij niet tijdig en juist voorgelicht zijn over onderwerpen die van belang zijn voor hun leven, bijvoorbeeld over anticonceptiemiddelen, rechten van minderjarigen, werkloosheidsuitkering, risico's bij druggebruik, huurwetgeving en dergelijke (Faché, 1989).

#### **4. Informatiebronnen van jeugdigen**

De keuze om een bepaalde informatiebron te gebruiken zal naast de inhoud van de informatiebehoefte eveneens afhangen van de beschikbaarheid. Vanwege hun beschikbaarheid zijn personen binnen het 'sociale netwerk' van jongeren, in het bijzonder ouders en vrienden, favoriete informatiebronnen (Wells & Dudash, 2007; Delesalle, 2007; Shenton & Dixon, 2003a; 2004; Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Custers & Mortelmans, 2006; Van der Linden et al., 1993). Bovendien vinden ze die vaak zelfs effectieve bronnen om informatie te verwerven (Shenton & Dixon, 2003b). Maar de kwaliteit van die informatie is echter niet altijd correct. Daarenboven blijken niet alle jongeren terecht te kunnen bij zorgzame ouders en vormen zij daardoor een belangrijke risicogroep (De Clerck et al., 2008; Kelly, 2006; Van der Linden et al., 1993).

Jongeren raadplegen naast personen ook andere bronnen om aan hun informatiebehoefte tegemoet te komen. Deze bronnen kunnen zijn: schriftelijke media (folders, brochures, kranten, tijdschriften, affiches, boeken), radio, televisie en het internet. Daarnaast zien we bij een niet te verwaarlozen deel van de jeugd (ongeveer 2 op 10) dat er sprake is van een beperkte en nogal eenzijdige gerichtheid wat betreft de bronnen die geraadpleegd worden. Men oriënteert zich bijvoorbeeld alleen op mensen uit de directe omgeving, zoals ouders en vrienden (Van der Linden et al., 1993).

Belangrijk in verband met het onderwerp van dit hoofdstuk, is de vaststelling dat in het informatiezoekproces het eigen initiatief van de jongeren centraal blijkt te staan. Van der Linden en collega's (1993) interpreteren dit als een indicatie, dat zelfwerkzaamheid **één van de principes van jeugdinformatie** en -advies moet zijn (Van der Linden et al., 1993).

## 5. Doe-het-zelf-informatievoorzieningen

Wie met jongeren werkt, ervaart hoe groot hun behoefte is aan dagelijkse levensinformatie, die hen in staat stelt tot zelfstandige menings- en besluitvorming in concrete probleemsituaties, met andere woorden tot het zelfstandig worden en zelf verantwoordelijkheid dragen voor hun eigen leven.

Die grotere verantwoordelijkheid is een gevolg van een evolutie naar individualisering in onze samenleving. De identiteit van een individu wordt niet zozeer meer bepaald door vaste patronen en normen, maar door persoonlijke keuzes uit een veelheid van mogelijkheden. Van individuen wordt verwacht dat ze het zelf uitzoeken.

Belangrijk is de vaststelling dat jeugdigen tijdens hun ontwikkeling naar volwassenheid vaak zelfstandig zaken willen uitzoeken en zelfstandig beslissingen willen nemen over hun eigen leven. Dit brengt met zich mee dat volwassenen, zoals ouders, zich distantiëren. Terwijl deze distantie belangrijk is voor het experimenteren met zelfstandigheid, verwijdt het jongeren ook van ondersteuning die hen zou kunnen helpen in hun ontwikkeling naar autonomie.

Willen we voorkomen dat jeugdigen hoofdzakelijk 'door schade en schande wijs worden', dan moeten we die beginnende zelfstandigheid ondersteunen met relevante informatie op een wijze die zij kunnen aanvaarden en in een taal en een vorm gesteld, die rekening houdt met hun zoeken naar zelfstandigheid. Vanuit die visie is het zinvol een onderscheid te maken tussen 'doe-het-zelf-informatievoorzieningen' en informatie door personen (Faché, 1989).

Doe-het-zelf-informatievoorzieningen of zelfhulpmateriaal vinden jongeren in folders, boekjes en brochures en op websites, die de jongeren de mogelijkheid bieden hun probleem in hun eentje op te lossen dank zij informatie. Veel voorlichtingsmateriaal is echter niet altijd geschikt voor jeugdigen, omdat het een te grote vaardigheid veronderstelt in het opzoeken van wat voor de persoon relevante informatie is. Daarboven kunnen jongeren niet altijd een verband leggen tussen hun probleem en de beschikbare informatie, omdat die informatie bijvoorbeeld niet concreet genoeg is of omdat de jongere niet ziet wat relevant is voor de oplossing van zijn probleem.



Daarenboven krijgen jongeren vaak algemeen informatiemateriaal, met andere woorden informatie die niet specifiek voor hen is ontworpen en geschreven. Afhankelijk van het levensdomein is het beschikbare informatiemateriaal al dan niet jeugd specifiek (Van der Linden, 1993).

## 6. Voorbeelden van doe-het-zelf-informatiebronnen

Goede voorbeelden van doe-het-zelf-informatiebronnen specifiek voor jongeren ontworpen, zijn de Infolders van Info-Jeugd, Infolders en de jongerengidsen van Ambrassade.

### 6.1 Thematische informatiefolders

Preventie van problemen dank zij schriftelijke zelfhulpinformatie was bij het ontstaan van het eerste jongereninformatie- en -adviescentrum Info-Jeugd (Gent) een belangrijke activiteit. In een publiciteitsfolder over Info-Jeugd Gent, die in 1967 werd verspreid, werd de publicatie van het boekje 'Wegwijzers voor de Jeugd' aangekondigd met de volgende inhoud: *'Waar kan ik andere jongens en meisjes ontmoeten tijdens mijn vrije tijd? Mag ik mijn werkcontract opzeggen? Wie kan mij helpen bij studiemoeilijkheden? Kan ik op 18 jaar trouwen? Ik zou graag met mijn vrienden voor een weekend er op uit trekken, waar kunnen we goedkoop overnachten? Mag ik op zestienjarige leeftijd een moto kopen? Kan ik ook cultureel verlof krijgen? Op al deze vragen en nog veel meer, kunt ge een antwoord vinden in het boekje 'Wegwijzers voor de jeugd'.* Het boekje 'Wegwijzers voor de Jeugd' verscheen echter nooit, omdat toen voor een gids niet voldoende financiële middelen konden worden gevonden. De inhoud van het boekje werd echter wel in de vorm van thematische folders en in een tweemaandelijks jeugdtijdschrift 'Info jeugd' vanaf 1967 gepubliceerd.<sup>108</sup> De bedoeling van deze folders en dit tijdschrift was informatie, die bruikbaar is in dagelijkse concrete levenssituaties van jeugdigen en in een voor jongeren begrijpelijke taal, ter beschikking te stellen. Vanaf 1969 werd deze voorlichtingsactiviteit overgenomen door het Nationaal Studietoelatingen en Servicecentrum voor Jongereninformatie- en -advieswerk, Info-Jeugd Nationaal. Dit centrum publiceerde de thematische 'Infolders' over opleidingsmogelijkheden, hulpverlening bij druggebruik, ontslag, werkloosheidsuitkeringen, rechten van min-

---

108 Vanuit publicitair oogpunt was een verspreiding van een verscheidenheid aan folders en een maandelijks tijdschrift, waarop de naam van de sponser vermeld staat, interessanter.

derjarigen, burgerdienst, legerdienst, voorbehoedmiddelen, alleen wonen op kamer, vakantiejobs, vakantiemogelijkheden enzovoort. Deze 'Infolders' werden in een oplage van tienduizenden exemplaren ruim verspreid dank zij de steun van de bankensector (Gemeentekrediet en ASLK). De achterliggende visie was door tijdige informatie problemen voorkomen.

Een van de problemen met folders is het bereiken van de doelgroep waarvoor de thematische folders zijn bedoeld. Op de volgende manieren heeft Info-Jeugd Nationaal in de jaren tachtig getracht relevante doelgroepen te bereiken. Samen met de verspreiding van de 'Infolder' werd wekelijks in een radioprogramma over popmuziek door DJ Zakki de belangrijkste informatie uit telkens een andere Infolder bondig voorgesteld. Hierdoor werden jongeren attent gemaakt op het bestaan van bepaalde informatie, die voor hen relevant kon zijn. Na de radio-uitzendingen konden de luisteraars via de telefoon met medewerkers van jongereninformatie- en -adviescentra aanvullende individuele informatie krijgen of de 'Infolders' aanvragen.

In de jaren tachtig stelde het jongerenadviescentrum AMOK in Antwerpen vóór het centrum op straat in een automaat gratis condooms ter beschikking. Bij het condoom zat een folder over de verschillende methodes om zwangerschap te voorkomen. Met deze actie in de jaren tachtig wenste Amok enerzijds jongeren te informeren over de verschillende methodes en anderzijds aan de kaak te stellen dat toen condooms niet eenvoudig beschikbaar waren voor jongeren.

Aan de Universiteit Gent kregen alle eerste jaarstudenten bij de inschrijvingsdocumenten de Infolder over voorbehoedmiddelen. Tenslotte afficheerden talrijke jongerencentra elke week een andere Infolder op het informatiebord en lagen er stapeltjes folders om mee te nemen.

De Ambrassade zet op dit ogenblik de publicatie van folders specifiek voor jongeren verder onder de benaming 'Infolders' (zie hoofdstuk 13).

Het is voor jongeren ook interessant dat zij in jongerencentra en JIP's een rek met informatiefolders kunnen vinden, die aansluiten bij hun vragen en interesses. Jongeren kunnen die documentatie anoniem en vrijblijvend raadplegen en meenemen. Een folder kan soms gebruikt worden als opstap voor een gesprek met een hulpverlener of jongerenwerker.

## 6.2 Jongerengidsen

Naast thematische folders zijn jongerengidsen een belangrijke zelfhulpinformatiebron voor jongeren. Zij zijn altijd beschikbaar voor alle mogelijke levensvragen. Zij vervullen de functie van een naslagwerk over 'alles wat jij moet weten' (Bongenaar, 1992). Pas in de jaren tachtig startte men in verschillende Europese landen met de

uitgave van jongereninformatiegidsen met dagelijkse levensinformatie. Het was de Europese Gemeenschap die door financiële steun de publicatie van de eerste jongerengids, 'Young Scott Survival Kit' (uitgegeven door The Scottish Community Educational Council) mogelijk maakte.<sup>109</sup> Dit project inspireerde verschillende landen, onder meer Nederland.

In 1987 kreeg in Nederland voor het eerst elke 16-jarige gratis een jeugdinformatiegids, '16 of zo ... en alles-wat-jij-moet-weten'.<sup>110</sup> Deze gids werd in een oplage van 250.000 exemplaren via het onderwijs onder jongeren van één jaarklasse verspreid (Meuwese, 1992). Deze gids werd met financiële steun van het Ministerie WVC, uitgegeven door de Stichting Jongeren Informatie Gids, later Stichting Jeugdinformatie. Die Stichting is in de jaren negentig opgegaan in het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, die deze informatietaak min of meer heeft overgenomen (tot eind 2006).

Volgens Houwer (1992), redactiesecretaris van de gids, leert de ervaring '*dat jongeren, ondanks veel aardige mensen in hun omgeving, wel eens behoefte hebben aan de anonimiteit van een boekje. Op nieuwe onderwerpen wil men zich eerst oriënteren. Er zijn bovendien onderwerpen waar ze (nog) niet over kunnen of willen praten. Het klassieke voorbeeld is seksualiteit. Maar ook onderwerpen als echtscheiding van ouders, verliefdheid, zelfmoord gedachten, verslaving, enzovoort vereisen vaak een persoonlijke bezinning en nadere informatie voordat ze, ook in letterlijke zin, bespreekbaar zijn*' (p. 168).

Deze Nederlandse jongereninformatiegids inspireerde later de Federatie Jongeren Informatie- en Adviescentra in Vlaanderen bij de uitgave in 1993 van de eerste Vlaamse 'Jongerengids voor 16+'. In 2006 werd die gids opgesplitst in drie gidsen en aangevuld met drie websites met informatie op maat van verschillende leeftijdsgroepen. De Kidsgids en [www.kidsgids.be](http://www.kidsgids.be) zijn gericht op kinderen, [Life@1215](http://Life@1215) en [www.life1215.be](http://www.life1215.be) zijn bedoeld voor de Vlaamse tieners en de Jongerengids en [www.jongereninformatie.be](http://www.jongereninformatie.be) voor zestienplussers. De papieren informatiegidsen werden verspreid via Klasse voor Ouders, Yeti, Maks, de lokale jeugddiensten, JAC's, JIP's, en Centra voor Leerlingenbegeleiding (In Petto, 2006) (zie uitvoerig hierover hoofdstuk 13).

Naast de jongerengidsen ontstonden er ook websites specifiek voor jongeren, die we hieronder zullen bespreken.

---

109 Andere gidsen die gesubsideerd werden zijn: Noord-Ierland (Young Ulster), Italië (Viaggio) en Denemarken (Ung ABZ).

110 Voordien had de Raad voor het Jeugdbeleid reeds het boekje 'Je recht komt met de jaren' uitgegeven.

## 7. Door internet is een massa informatie beschikbaar, maar is die betrouwbaar?

Vanaf 2000 werd het internet bereikbaar voor een steeds groter wordende groep jongeren. De huidige jonge generatie gaat als ze behoefte heeft aan informatie vlug op zoek in Google. Het internet heeft het voordeel dat de gebruiker zelf kan beslissen wanneer en waarvoor hij het internet gebruikt. Maar dan? Vind dan maar het relevante antwoord of betrouwbare en eenduidige informatie.

Jongeren blijken niet altijd over de kritische informatievaardigheden te beschikken, die hen in staat stellen om de betrouwbaarheid van de informatiebronnen in te schatten (Wells & Dudash, 2007; Selwyn, 2007; Ivanovskis & Rupkus, 2014; Di Antonio, 2011). Sinds de samenleving is geëvolueerd naar een digitale informatiemaatschappij, hebben jeugdinformatieverleners er een nieuwe, aanvullende rol bij gekregen. Een functie die steeds belangrijker wordt, namelijk het bevorderen van kritische en digitale geletterdheid. Die geletterdheid is zeer belangrijk geworden omdat het internet iedereen de mogelijkheid verschaft over om het even welk onderwerp informatie te verspreiden. Hoe die digitale geletterdheid kan worden bevorderd en ontwikkeld bij jongeren, is een uitdaging voor zowel de formele als informele educatieve organisaties en jeugdinformatieverleners. Bovendien moeten volgens Selwyn (2007) organisaties, zoals publieke omroepen, internet service providers en andere jongeren media providers aangemoedigd worden om bij jongeren de kritische omgang met digitale media te stimuleren via hun content en interacties met jongeren.

Sinds het ontstaan van het jongereninformatie- en -advieswerk is kwaliteit van informatie een voortdurende bezorgdheid (Capecchi & Rupkus, 2014). Er zijn internationaal belangrijke stappen gezet met het aanbieden van opleidingen voor producenten van jeugdinformatie, uitwisseling van expertise en het creëren van kwaliteitscriteria.<sup>111</sup>

Het idee van een gemeenschappelijk Europees kwaliteitslabel voor betrouwbare informatie voor jongeren wordt op regelmatige tijdstippen tijdens internationale bijeenkomsten van jongereninformatiewerkers bepleit. Dit resulteerde in een European Youth Information Charter (1993) en in een document met Principles for Online Youth Information (2009) (zie hoofdstuk 12). Een internationaal kwaliteitslabel is er nog niet, maar in Nederland en Vlaanderen zijn al belangrijke stappen gezet.

---

111 In verschillende landen werden jeugdinformatieportals gecreëerd. Bijvoorbeeld de koepelorganisatie van jeugdinformatiecentra in Oostenrijk (Bundesnetzwerk Österreichische Jugendinfos) creëerde een 'Jugendportal' in opdracht van de Bundesministeriums für Familien und Jugend. In Groot-Brittannië is er [www.need2know.co.uk](http://www.need2know.co.uk).

## 7.1 Nederland

In Nederland startten in 2000 een zevental JIP's een landelijke jongereninformatiesite, [www.jip.org](http://www.jip.org), een site met allerlei relevante informatie voor jongeren (<sup>112</sup>). De deelnemende JIP's formeerden een redactie en produceerden zelf de content mede ondersteund door gespecialiseerde organisaties, zoals het Trimbos- instituut en de toenmalige Rutgerstichting. De site wijst jongeren niet alleen de weg naar andere websites, waar informatie te vinden is (zoals een portaalsite), maar tracht ook een site te zijn waar jongeren betrouwbare basisinformatie over de voor hen van belang zijnde onderwerpen kunnen vinden. Daar waar verdieping wenselijk of noodzakelijk is, wordt gelinkt naar andere betrouwbare sites, aansluitend op de eigen informatie. De website biedt jongeren ook een emailservice waar jongeren per e-mail een vraag kunnen stellen via een vragenformulier. Op het vragenformulier geeft de jongere aan over welk onderwerp de vraag gaat. Op basis van die informatie wordt de vraag doorgestuurd naar het JIP dat de redactie over dit onderwerp voert. Op deze wijze ontstaat er een zekere specialisatie binnen de informatieverleners. De gebruikers merken daar niets van. Binnen de twee dagen krijgen zij antwoord op hun vraag. Hierdoor konden jongeren een vertaling krijgen van de algemene informatie naar de persoonlijke situatie, die aansluit op hun leefwereld en die de jongere de keuzevrijheid laat (De Lange, 2006).

Sinds 1 april 2014 stelt de Stichting Opvoeden.nl gratis betrouwbare en toegankelijke jongereninformatie beschikbaar voor jongeren van twaalf tot achttien jaar op de website [Infovoorjou.nl](http://Infovoorjou.nl). De Stichting Opvoeden.nl startte in 2013 met de ontwikkeling van deze website. Uit kwalitatief onderzoek<sup>113</sup> is volgens de Nederlandse Stichting Opvoeden.nl gebleken dat jongeren via internet veel informatie vinden, maar ze weten niet of die informatie ook betrouwbaar is. Daarom is de Stichting Opvoeden.nl met één landelijke website gestart als centrale vindplaats van betrouwbare informatie voor jongeren. In de teksten lezen jongeren uitleg en tips over allerlei onderwerpen zoals over gezond eten, bewegen, pesten, ruzie met je ouders, privacy op internet, veilig vrijen en stoppen met roken. Het gaat daarbij om algemene basisinformatie over onderwerpen waar de meeste jongeren vragen over hebben. Voor specifieke informatie verwijst de website [Infovoorjou.nl](http://Infovoorjou.nl) door naar betrouwbare websites van bijvoorbeeld [Sense.info](http://Sense.info), [Pestweb.nl](http://Pestweb.nl), [Nibud Scholieren](http://Nibud.nl) en [Villa Pinedo](http://VillaPinedo.nl). De informatie

---

112 Binnen het Landelijk Overleg Alternatieve Hulpverlening was reeds gestart met een project automatisering van jongereninformatie. Na de opheffing van het LOAH werd in 1991 dit project verder gezet door de Stichting Jongereninformatie.

113 Verslag Big Deal: Betrouwbare jongereninformatie

voor jongeren wordt ook verspreid via de gemeentewebsites 'Jong in': informatie voor en door jongeren uit Nederlandse gemeenten.

Alle beschikbare informatie via de website is gevalideerd. Dat wil zeggen betrouwbaar en toegankelijk. Landelijke kennis- en thema-instituten toetsen nieuwe en bestaande informatie aan landelijke richtlijnen en protocollen en aan de laatste wetenschappelijke inzichten. De informatie wordt ook goedgekeurd door jongeren. Deze worden nauw bij het redactieproces betrokken en zeggen wat ze ervan vinden. Op basis daarvan wordt de informatie verbeterd zodat de informatie goed aansluit op hun behoefte en belevingswereld. Minstens zo belangrijk als de betrouwbaarheid, is de toegankelijkheid van de informatie. Daarmee bedoelt de Stichting dat jongeren de informatie nuttig vinden, het goed kunnen lezen en begrijpen en bovendien aantrekkelijk vinden. Daar zorgt een tekstteam voor. Bovendien wordt de informatie aangevuld met beeldmateriaal dat inhoudelijk ook echt iets toevoegt voor jongeren. De gevalideerde teksten krijgen het groene keurmerk<sup>114</sup> zodat duidelijk is dat het betrouwbare informatie is. De criteria voor het groene keurmerk kunnen gedownload worden via de website van de Stichting Opvoeden.nl.

De landelijke informatie op Infovorjou.nl is ook beschikbaar voor gemeenten en Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's), als ook voor organisaties zoals jongerenloketten, Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD's) en of scholen. Zij kunnen de informatie op verschillende manieren gebruiken, bijvoorbeeld op een eigen, lokale website of verwijzen naar de informatie op de landelijke website Infovorjou.nl. De informatie mag men ook toevoegen aan eigen teksten, maar de artikelen zelf mogen inhoudelijk niet gewijzigd worden. De artikelen bevatten immers betrouwbare informatie gevalideerd door thema-instituten. Deze publieke informatiefunctie vloeit voort uit de wettelijke taak van gemeenten vastgelegd in de Jeugdwet, de WMO en de wet Publieke Gezondheid.

## 7.2 Vlaanderen

Naast een jongerengids onderhoudt Ambrassade ook een website voor jongeren. De Ambrassade wil van deze kanalen het startpunt maken van waaruit alle kinderen en jongeren een antwoord kunnen zoeken op hun vragen. De gidsen en website geven basisinformatie en verwijzen door naar meer gespecialiseerde organisaties of informatiebronnen. Zo fungeren deze kanalen als informatieportalen.

---

114 Het groene keurmerk is opgenomen op de kapt van dit boek.

Sommige producten en organisaties op de website zijn gelabeld met de uil Trusty. Trusty is een kwaliteitsindicatie voor digitale en fysieke informatieproducten op maat van kinderen en jongeren. Organisaties met het label engageren zich om informatieproducten te creëren die aan een aantal kwaliteitscriteria voldoen (zie uitvoerig hoofdstuk 13).

## **8. Kunnen jongerengidsen of -websites serendipiteit faciliteren?**

In het dagelijks leven wordt onder vrienden en familieleden over van alles en nog wat gepraat. Toevallig horen we dan soms over een onderwerp praten dat onze interesse wekt of verkrijgen we nieuwe informatie waar we niet bewust naar op zoek waren, maar die wel voor ons nuttig is. Zo vinden we soms per toeval waardevolle informatie. De toevallige ontmoeting van in dit geval interessante informatie komt vaker voor dan we denken. Op internet zijn we op zoek naar iets en vinden we toevallig iets anders dat nuttig is (Pijpers, 2006). Serendipiteit is in dat verband een relevant begrip. Serendipiteit is een leenvertaling van het Engelse woord 'serendipity' en betekent 'een toevallige en onbedoelde vondst van iets nuttigs, terwijl de zoeker er niet naar zocht of naar iets anders zocht' (<http://nl.wiktionary>).

Jongereninformatiegidsen en -websites hebben het voordeel dat ze serendipiteit kunnen faciliteren, wat minder voorkomt bij een folder over één bepaald onderwerp. Jongeren die in een jongerengids of -website naar informatie over een bepaald onderwerp zoeken, krijgen wel eens ook andere onderwerpen en informatie binnen hun gezichtsveld, waar ze niet bewust naar op zoek waren, maar die hun nieuwsgierigheid prikkelen. Die informatie, waar ze niet naar op zoek waren, kan tijdens de lectuur ervan als nuttig en relevant ervaren worden. Niet altijd lezen ze volledig de toevallige vondst, maar als ze later met dat probleem geconfronteerd worden, herinneren zij zich soms dat in de jongerengids of -site daarover iets stond.

Jeugdigen raken dikwijls in problemen omdat zij niet tijdig en juist voorgelicht zijn over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Een jongerengids of -website kan serendipiteit registreren door links of verwijzingen naar probleemsituaties, die zich in de toekomst kunnen voordoen, maar waarvan zij zich nog niet bewust zijn. Onderzoek over serendipiteit bij jongereninformatie zou ontwerpers kunnen helpen jongerengidsen of -websites in dit opzicht effectiever te maken.

## 9. De waarde van een face-to-facegesprek

Het uiteindelijke doel van jongereninformatie is jongeren helpen in alle aspecten van hun leven en in hun autonome besluitvorming door betrouwbare, relevante en objectieve informatie ter beschikking stellen op het voor de jongere relevante moment eventueel ondersteund met advies en begeleiding. Uitgangspunt is, dat het niet mogelijk is voor een jongere om een verantwoorde beslissing te nemen zonder kennis van de verschillende opties en alternatieven. Op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden is slechts de eerste stap, die moet worden gevolgd door de evaluatie van die opties in relatie tot de eigen vaardigheden en wensen (Meyers et al., 2007).

Hoewel een 'doe-het- zelfinformatiebron' het meest aansluit bij de behoefte aan zelfstandigheid van jeugdigen, is het niet altijd de meest adequate voorlichtingsvorm en is (aanvullende) informatie of advies door bemiddeling van personen in een face-to-facegesprek, via internet of telefoon noodzakelijk. Een voordeel van deze persoonlijke benadering is soms ook, dat de informatieverlener tijdens de informatiedialoog, ook inzicht krijgt in de informatiebehoeften en situatie van de jeugdige en zijn informatie aan de situatie van de jeugdige kan aanpassen (Faché, 1990, 1989).

Een jongere weet ook niet altijd zijn informatievragen concreet te formuleren. Soms wordt pas in een dialoog duidelijk welke informatiebehoeften aanleiding zijn tot zijn informatie zoeken. Een face-to-facegesprek biedt soms ook de mogelijkheid jongeren te helpen bij het verwerven van kritische en digitale geletterdheid. Dit is de educatieve dimensie van het jongereninformatie- en- advieswerk.

## Bronnen

- Abbas, J., & Agosto, E. (2013). Everyday life information behavior of young people. In J. Beheshti, & A. Large (Eds.), *The Information Behavior of a New Generation Children and teens in the 21st century* (pp. 65-91). Lanham, MD: Scarecrow Press.
- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places and questions: an investigation of the everyday life information-seeking behaviours of urban young adults. *Library & Information Science Research*, 27, 141-163.
- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2006). Toward a model of the everyday life information needs of urban teenagers, part 2: Empirical model. *Journal of the American Society for Information Science*, 57, pp. 1418-1426.
- Bongenaar, A. M. (1992). Voorlichting in het jeugdwerk. In J. Katus., H. Van Ewijk & I. van der Zande (Eds.), *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp. 157-1164). Muiderberg: Dick Coutinho.



- Capecchi, D., & Rupkus, E. (2014). *Quality management in youth information and counselling*. Luxembourg: ERYICA
- Custers, K., & Mortelmans, D. (2006). *Jeugdinformatie in Vlaanderen*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Daniels, P. (2012). *Guide to safety and quality online. A tool kit for youth information workers*. Luxembourg: ERYICA.
- De Clerck, M., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermont, S. (2008). *Informatiebehoeften en informatieaanbod*. Leuven: School of Mass Communications.
- De Lange, D., & Rutjes, L. (1994). *Handboek Jongereninformatie*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- De Lange, D. (2006). Van folder via internet naar jongereninformatiewerk nieuwe stijl. *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10(2), 89-93.
- Delesalle, C. (2007). *S'informier pour s'orienter. Pratiques et parours de jeunes*. Coll. Cahiers de l'action, 14. Marly-le-Roi: Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire.
- Delasale, C., Govindassamy, S., & Marquié, G. (2008). *L'information des jeunes de 14 à 20 ans en Savoie*. Paris: INJEP.
- Di Antonio, E. (2011). *How young people look for information online: A survey of views in six European countries*. Youth Net.
- Faché, W. (1989). Jeugdinformatie. *Jeugd en Samenleving*, 19(2/3), 152-159.
- Faché, W. (1990). Innovative approaches to youth information and counseling. In K. Hurrelmann & F. Lösel (Eds.), *Health Hazards in Adolescence* (pp. 503-525). Berlin: Walter de Gruyter.
- Faché, W. (2014a). Identifying the need for youth information and counselling services. In M. Ivanovskis & E. Rupkus (Eds.), *Compendium on national youth information and counselling structures* (pp. 81-88). Luxembourg: ERYICA.
- Houwer, J. (1992). Informatie(centra) voor jongeren. In J. Katus, H. Van Ewijk & I. van der Zande (Red.), *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp.165-173). Muiderberg: Dick Coutinho.
- In Petto (2006). *Zet een toeter op je plan*. Berchem: In Petto.
- Ivanovskis, M., & Rupkus, E. (2014). The definition and purpose of youth information and counselling, its forms and functions. In M. Ivanovskis & E. Rupkus (Eds.), *Compendium on national youth information and counselling structures* (pp. 9-10). Luxembourg: ERYICA.
- Kelly, D. (2006) 'Parents' influence on youths' civic behaviours: The civic context of the care giving environment'. *Families In Society – The Journal Of Contemporary Social Services* 87(3), 447-455 (geciteerd in Selwyn, 2006).
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie deel III. De adolescentie*. Houten: Bohn Staf-leu van Loghum.
- Linden, F.J. van der, Guit, H., & Rooijen, E. van (1993). *De vraag naar jeugdinformatie in feiten en cijfers*. Leiden: Rijksuniversiteit Leiden, Sectie Jongerenstudies en Jeugdbeleid.
- Meuwese, S.(1992). Op weg naar een jeugdinformatiebeleid. In J. Katus, H. Van Ewijk & I. van der Zande (Red.), *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning* (pp. 59-67). Muiderberg: Dick Coutinho.
- Meyers, E. M., Fisher, K. E., & Marcoux, E. (2007). Studying the everyday information behavior of tweens: Notes from the field. *Library & Information Science Research*, 29, 310-331.
- Pijpers, G. (2006). *Informatie over informatie*. [www.guuspijpers.com/documenten/Pijpers%20-%20Informatie%20over%20](http://www.guuspijpers.com/documenten/Pijpers%20-%20Informatie%20over%20)
- SCP (1985). *Jongeren in de jaren tachtig*. Rijswijk: Sociaal Cultureel Planbureau.

- Selwyn, N. (2007). Young people and their information needs in the context of the information society. Colloquium Council of Europe/ERYICA 'The future of youth information in Europe' Budapest, 26-27 November 2007.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2003a). Models of young people's information seeking. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(1), 5-22.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2003b). Youngsters' use of other people as an information-seeking method. *Journal of Librarianship and Information Science*, 35(4), 219-233.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004a). Issues arising from youngsters information-seeking behavior' *Library & Information Science Research*, 26, 177-200.
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004b). The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters. *Library & Information Science Research*, 26, 296-310.
- Wells, S., & Dudash, E. (2007). 'Whad'ya know? Examining young voters' political Information and Efficacy in the 2004 Election. *American Behavioral Scientist*, 50(9), 1280-1289.

---

## Auteurs

**Sandra Beelen** is sociaal werker en licentiaat in de vergelijkende cultuurwetenschappen. Zij werkt sinds 2008 voor het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk op verschillende projecten waaronder onlinehulp, jongerenhulp en outreach. Ze startte haar loopbaan als jongerenhulpverlener bij JAC Gent

**Willy Faché** is emeritus hoogleraar aan de Universiteit Gent. Hij richtte de volgende organisaties op: in 1966 in Gent het jongereninformatie- en -adviescentrum 'Info-Jeugd Gent', in 1969 het Nationaal studie- en servicecentrum voor jongereninformatie- en advieswerk (Info-Jeugd Nationaal) en in 1972 aan de Universiteit-Gent het International Centre for Advancement of Innovative Youth Information and Counselling Services. Hij was pedagogisch adviseur bij de Vlaamse Federatie van Jeugthuizen (= jongerencentra) en tegelijkertijd vrijwillig directeur van Info-Jeugd Gent en Info-Jeugd Nationaal. Van 1975 tot 1982 begeleidde hij het jongerenadviescentrum Amok in Antwerpen. In 1977 was hij adviserend lid van de WHO working group on youth advisory. Van 1986 tot 1988 was hij adviseur bij het Committee of Experts on Youth Information in Europe bij de Raad van Europa. In opdracht van dit Committee verrichtte hij het onderzoek over jongereninformatie- en adviescentra in Europa.

Hij publiceerde verschillende boeken en tijdschriftartikelen over jongereninformatie en -advies, jeugdwerk, jeugd-, cultuur- en welzijnsbeleid, innovatie- en kwaliteitsstrategieën.

**Sofie Iserbyt** is stafmedewerker op De Ambrassade en is er verantwoordelijk voor evaluatie jeugdinformatieproducten, jeugdonderzoek, Europees jeugdinformatienetwerk, jeugdinfotheek.be. Voordien werkte zij als stafmedewerker kennis en onderzoek al bij het Vlaams Informatiepunt Jeugd en voordien als projectmedewerker bij Ladda vzw.


**Judith Metz** is lector Youth Spot – Jongerenwerk in de Grote Stad aan de Hogeschool van Amsterdam. Door middel van de uit Groot Brittannië overgewaaid

partnership approach werkt zij samen met studenten, docenten, promovendi, en professionals aan de professionalisering van het jongerenwerk. Meer dan 15 jaar verricht Judith Metz onderzoek op het snijvlak van wetenschap en praktijk van welzijn en participatie in de Nederlandse samenleving. In dit brede werkveld houdt zij zich bezig met jongerenwerk, sociaal beleid, welzijn, professionalisering en civil society. Boeken van de hand van Metz zijn onder andere: *Kleine stappen, grote overwinningen. Geschiedenis van het jongerenwerk* (2011), *Welzijn in de 21ste eeuw* (2011), *Het mooie is dat je er niet alleen voor staat. Individuele begeleiding van jongeren* (2013), *Volunteering and Youth services* (2014) en *Groepswork met jongeren in de wijk* (2015).



**Marian Michiels** is stafmedewerker op De Ambrassade en is verantwoordelijk voor jeuginformatieproducten: Jongerengids.be, infofolders en -zuilen. Voordien was zij freelance journalist en medewerker bij het Vlaams Informatiepunt Jeugd.

**Line Ostyn** werkt op De Ambrassade en is verantwoordelijk voor ondersteuning van het jeugdwerk. Zij was verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het Trusty-kwaliteitslabel. Voordien werkte zij als psychosociaal begeleider bij CAW Archipel en als stafmedewerker bij Jeugddienst Globelink.

**Guy Redig** studeerde orthopedagogiek en agogiek. Doctoreerde in sociale wetenschappen aan de Radboud Universiteit. Doceert momenteel jeugd(werk)- en cultuurbeleid aan de Vrije Universiteit Brussel, Karel de Grote en Erasmus Hogeschole. Was voorheen o.a. jeugdconsulent, directeur VVJ, opdrachthouder bij de Koning Boudewijnstichting en kabinetschef van de Vlaamse minister van Jeugd en Cultuur. Medeontwerper van het JIP-concept en medeoprichter van Delta vzw. Diverse onderzoeksopdrachten naar en publicaties over het jeugdbeleid van Vlaanderen, provincies en gemeenten.

**Ludo Serrien** studeerde sociologie. Hij is momenteel directeur van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, dat instaat voor o.m. de ondersteuning en deskundigheidsbevordering van de centra voor algemeen welzijnswerk. Het aanbod van de JAC's is sedert 2000 volledig in deze CAW's opgenomen. Tussen 1985 en 1996 was Ludo Serrien coördinator van de Federatie van Jongeren Informatie- en Adviescentra. Hij lag mee aan de basis van verschillende initiatieven in het jongereninformatie- en advieswerk: de oprichting van de Jeugddienst In Petto, de uitgave van de eerste Jongerengidsen, het inschakelen van jonge s 'jeugdadviseur' en het uitwerken van een netwerk van JIP's (jongereninformatiepunten) i.s.m. de gemeentelijke jeugddiensten. Van 1974 tot 1985 werkte hij in de Werkgroep Bijzondere Jeugdzorg aan de wantoestanden in

jeugdinstellingen, de hervormingen van het jeugdrecht, en de beroepsemancipatie van opvoeders

**Ruth Soenen** is MA in de sociale pedagogiek (1994) en Dr. in de sociale en culturele antropologie, (2009 KU Leuven) bestudeert sinds 20 jaar het alledaagse leven in de westerse wereld. Ze was als onderzoeker verbonden aan de Universiteit Gent (1995-2001), de Katholieke Universiteit Leuven (2001-2010) en de Hogeschool voor Architectuur Sint-Lucas (2009-2013). Haar wetenschappelijk werk betreft vooral de studie van het alledaagse in collectief gebruikte ruimtes. Ze verricht onderzoek in o.a. vol- swijken, scholen, grootwarenhuizen, openbaar vervoer, bibliotheken en woonhuizen in het kader van het denken over en het werken aan gemeenschap, diversiteit en pu- lieke ruimte. Vanuit haar expertise in de wetenschap van het alledaagse treedt ze ook op als adviseur of vormingswerker voor diverse opdrachtgevers zoals steden m.b.t stadsvernieuwing, culturele centra ivm gemeenschapsopbouw, bibliotheken m.b.t het sociaal en ruimtelijk beheer. Sinds 2013 is ze zaakvoerder van 'Simply Community'. Tevens is ze gastprofessor aan de UHasselt. Ze is vooral bekend als auteur van 'Het kleine ontmoeten. Over het sociale karakter van de stad.' (Garant, 2006) en van haar studie op tram 12 in Antwerpen.

**Kris Stas** is stafmedewerkster bij het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en lector deontologie aan de Karel de Grote Hogeschool te Antwerpen. Haar belangstelling is vooral beroepsethiek en recht in de jeugdhulp

**Itte Van Hecke** is bachelor toegepaste psychologie en is stafmedewerker van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, waar ze zich sinds 6 jaar toelegt op het thema jongeren en jongvolwassenen en onlinehulp. Sinds 2015 legt ze zich voornamelijk toe op dat laatste met de klemtoon op expertiseopbouw en afstemming en praktijkondersteuning. Ze bouwde voorheen ervaring en expertise op in de hulpverlening, onder andere in de Bijzondere Jeugdbijstand, residentiële (crisis)opvang en Begeleid Zelfstandig Wonen. In 2001 startte ze in Mechelen de Bezoekruimte op. Tot voor kort lid van de redactieraad van Welwijs. Momenteel combineert ze haar werk op het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk met een psychotherapeutische praktijk in Mechelen. Ze is bestuurder van Jong en Van Zin.

**Peter Verdonck** werkte tot 2014 op De Ambrassade en was er verantwoordelijk voor de ondersteuning van jeugdinformatiepunten, het lokaal jeugdinformatiebeleid en het opstarten van de commissie jeugdinformatie. Voordien werkte hij bij het Vlaams Informatiepunt Jeugd.